



Öncülleri ve Sonuçlarıyla Turist Rehberlerinin Duygusal Çelişkisi (The Emotional Dissonance of Tourist Guides with its Antecedents and Consequences)**

* Rıza ÖZTÜRK^a , Reyhan ARSLAN AYAZLAR^b 

^a Muğla Sıtkı Koçman University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Muğla/Türkiye

^b Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Muğla/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 08.06.2023

Kabul Tarihi: 11.10.2023

Anahtar Kelimeler

Duygusal çelişki

Turist rehberi

İş tatmini

Keywords

Emotional dissonance

Tour guide

Job satisfaction

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Duygusal çelişki, işgörenler tarafından gerçekte hissedilen duygularla, işverenlerin gösterilmesini istedikleri duygular arasındaki farklılık olarak tanımlanmaktadır. Bu çalışmada duygusal çelişki kavramı teorik olarak incelenmiş olup Muğla Turist Rehberleri Odasına kayıtlı 206 turist rehberi üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada turist rehberlerinin olumsuz duygulanım ve içsel motivasyon özelliklerinin duygusal çelişki üzerindeki etkileri ile duygusal çelişkinin iş performansına, iş tatminine ve işten ayrılma niyetine etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda, olumsuz duygulanımın duygusal çelişki üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğu, içsel motivasyonun ise herhangi bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca turist rehberlerinin çalışma hayatında yaşamış oldukları duygusal çelişki onların iş performansları ve iş tatminlerine negatif yönde etki ederken, işten ayrılma niyetlerine ise pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Abstract

Emotional dissonance is defined as the difference between the emotions actually felt by the employees and the emotions that the employers want to show. In this study, the concept of emotional dissonance was examined theoretically and a research was carried out on 206 professional tourist guides registered to Muğla Tourist Guides Chamber. In the study, it was tried to determine the effects of negative affect and intrinsic motivation characteristics of tourist guides on emotional dissonance and the effects of emotional dissonance on job performance, job satisfaction and intention to leave. As a result of the research, it was determined that negative affect had a positive and significant effect on emotional dissonance, while intrinsic motivation had no effect. In addition, the emotional dissonance experienced by tourist guides in their working life has a negative effect on their job performance and job satisfaction, while it has a positive and significant effect on their intention to leave.

* Sorumlu Yazar

E-posta: ozturkriza48@gmail.com (R. Öztürk)

** Bu makale "Öncülleri ve Sonuçlarıyla Turist Rehberlerinin Duygusal Çelişkisi" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.