


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.

GİRİŞ

İnsanların, yaşadıkları yerlerden farklı coğrafyalara yönelme ve yeni yerler keşfetme arzusu, tarihten günümüze insan doğasının temel bir özelliği olarak kabul edilmektedir. Çoğu zaman, yoğun iş temposu, kalabalık yaşam, trafik ve gürültü gibi unsurlar, bireyde bilinen veya bilinmeyen yerlere gitme gereksinimini ortaya çıkarmaktadır. Bu gereksinim bazı bireyler tarafından kendi organizasyonları ile karşılanırken; bazı bireyler seyahat acenteleri gibi profesyonel kurumlardan destek almaktadır. Seyahat acenteleri, müşterilerinin taleplerine uygun olarak özel bir seyahat programı hazırlayarak onlara bu deneyimleri yaşatmaktadır. Bu deneyimlerin gerçekleştirilmesinde ise turist rehberleri önemli bir rol oynamaktadır.

Her meslekte olduğu gibi turist rehberliği mesleğinin de kendine has olumlu ve olumsuz özellikleri bulunmaktadır. Yeni insanlarla tanışma fırsatı bulunması, turistlerin tatil zamanlarında yapılan meslek olduğundan dolayı eğlenceli olarak algılanması, rehberlik mesleğini yapan bireylerin turizm sektöründeki diğer işgörenlerle karşılaştırıldığında maddi getirisinin yüksek olması gibi özellikler rehberlik mesleğinin pozitif özellikleri arasında yer almaktadır (Güzel, 2014, s.55). Buna karşılık turist rehberliğinin fiziki güce dayalı olması, mevsimsel bir iş olması, dış etkenlere bağımlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğunun olması, iş güvencesinin olmaması gibi olumsuz özelliklerinden de söz edilmektedir (Batman vd., 2001, s.24-25; Ahıpaşaoğlu, 2006, s.145-149; İnanır, 2019, s.6-7; Aydın, 2020, s.9).

Turist rehberleri mesleklerini icra ederken farklı rollere bürünebilmektedir. Bu roller arasında, “yorumcu, bilgi aktarıcı, katalizör, arabulucu, lider, organizatör, işletme temsilcisi, elçi, çevirmen ve öğretmen” gibi roller yer almaktadır (Schmidt, 1979; Holloway, 1981; Cohen, 1985; Weiler ve Davis, 1993; Haig, 1997; Howard, Thwaites & Smith, 2001; Ballantyne & Hughes, 2001). Katalizör, arabulucu, liderlik gibi sözü geçen bazı rollerin, işletmelerin turist rehberlerine yönelik beklentisini arttırdığını söylemek mümkündür. Söz konusu roller, turist rehberlerinin daha yoğun bir emek harcayarak ve gerçek duygularını yansıtmadan turist beklenti ve isteklerini karşılamaya yöneliktir. Liderlik rolü, turist rehberlerinin tur sırasında grup üyelerini yönlendirme, organize etme ve onların güvenli ve konforlu bir şekilde seyahat etmelerini sağlama yeteneğiyle ilişkilidir. Arabuluculuk rolünde turist rehberleri, yönettikleri gruplarla tur sırasında ziyaret ettikleri kurum, kuruluş ve işletmeler arasında aracılık yapmaktadır. Katalizör rolü ise turist rehberlerinin, grupları canlandırma ve harekete geçirme görevini üstlenmesiyle ilişkilidir. Bu roller turist rehberlerinin çalışma hayatlarında duygusal çelişki yaşamasına neden olabilir.

Turist Rehberlerinin Duygusal Çelişkisi

İşgörenler tarafından gerçekte hissedilen duygularla, işverenlerin gösterilmesini istedikleri duygular arasındaki farklılığa duygusal çelişki denilmektedir (Dur vd., 2018, s.13). Morali kötü olan bir işgörenin her şey yolundaymış ve morali yüksekmiş gibi davranması buna örnek olarak gösterilebilir. Aslında duygusal çelişki bireylerin duygularını istediği gibi yaşaması yerine, sergilediği duyguların içtenlikle hissedilmemesi durumudur (Ashforth & Humphrey, 1993, s.92). Abraham (1998) ise duygusal çelişkiyi, ifade edilen ve deneyimlenen duygular arasındaki çatışmadan kaynaklanan ve bireyin sahip olduğu rol ve beklentileri ile duygusal deneyimleri arasındaki uyumsuzluk durumunu anlatan bir tür kişi-rol çatışması olarak tanımlamıştır. Bir diğer ifadeyle duygusal çelişki, bir yandan hissedilen duygular ile diğer yandan çalışma bağlamında gerekli ve uygun olan duygusal gösterim arasındaki yapısal uyumsuzluğu ifade eder (Bakker & Heuven, 2006, s.426).

Duygusal emeğin bir boyutu olan duygusal çelişkiyi ilk olarak Hochschild (1983) çalışmasında ele almış ve daha sonra Ashforth ve Humhrey (1993), Morris ve Feldman (1996) ile Grandey (2000) de yaptıkları çalışmalarla bu boyutun gelişimine katkıda bulunmuşlardır. Duygusal çelişki kavramının alan yazında farklı terimlerle anıldığı görülmektedir. Bu kavramlar arasında ‘yüzeysel davranış’ (Kruml & Geddes, 2000; Başbuğ, Ballı & Oktuğ, 2010; Sohn & Lee, 2012; Basım vd., 2013; Pala & Tepeci, 2014; Mankin vd., 2019; Temizkan & Arslan, 2021), ‘duygusal uyumsuzluk’ (Hochschild, 1983; Ashforth & Humhrey, 1993; Morris & Feldman, 1996; Abraham, 1998 & 1999; Grandey, 2000; Acaray & Günsel, 2017), ‘yüzeysel rol yapma’ (Beğenirbaş & Çalışkan, 2014; Çelik & Topsakal, 2016) gibi kavramlar yer almaktadır.

Duygusal çelişki, çalışanların iş gereği hissetmeleri gereken duygularla gerçek duyguları arasındaki uyumsuzluğu ifade etmektedir. Turist rehberliği, turistlere her zaman olumlu, enerjik ve neşeli bir şekilde yaklaşmayı gerektiren bir meslek dalı olarak ifade edilebilir. Ancak, bazen turistlerin beklentileriyle, rehberlerin gerçek hissettikleri duygular arasında farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Örneğin, yorgunluk, stres, kişisel problemler veya uyumsuz müşteriler gibi faktörler, turist rehberlerinin duygusal çelişki deneyimlemesine neden olabilir.

Turist rehberlerinin mesleklerinde duygusal çelişki yaşamasına neden olabilecek bazı öncüllerden söz etmek mümkündür. Bunlardan ilki olan içsel motivasyon kavramı, bir bireyin yaptığı işi ilgi çekici bulması veya o işten haz alması anlamına gelmektedir (Gagne & Deci, 2005, s.331). Yapılan araştırmalara bakıldığında Acaray ve Günsel (2017) imalat sektöründe yaptıkları çalışmada içsel motivasyonun işgörenlerin duygusal çelişkisini artırdığı sonucuna ulaşmıştır. Demirel ve Akdemir (2018) bankacılık sektöründe yapmış oldukları çalışmada içsel motivasyonun duygusal çelişki üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu sonucunu elde etmiştir. Duygusal çelişkiye neden olabilecek bir diğer öncül olan olumsuz duygulanım, bireylerdeki nefret, öfke, sinirlilik, tedirginlik ve üzüntü gibi duyguları içeren bir kavramdır. Yapılan araştırmalarda olumsuz duygulanıma sahip işgörenlerin duygusal çelişki yaşayabilecekleri sonucu ortaya çıkmıştır. Morris ve Feldman (1996) tarafından yapılan bir araştırmada, olumsuz duygulanıma sahip çalışanlardan işyerinde olumlu duygular sergilemeleri beklendiğinde duygusal çelişki yaşayabilecekleri ifade edilmiştir. Gosserand (2003) ise çalışanlar ve yöneticiler üzerinde yaptığı bir çalışmada, olumsuz duygulanımı düşük olan çalışanların duygusal çelişki yaşama olasılığının da düşük olduğunu savunmaktadır.

Olumsuz duygulanım, turist rehberlerinin duygusal çelişkisi üzerinde etkili olabilir. Alanyazında genel anlamda öznel iyi oluş ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda çalışmanın olduğu görülmektedir. Bu çalışmaların bazılarında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Örneğin, Özgüleş ve Arslanoğlu (2020) çalışmasında sağlık işgörenlerinin olumsuz duygulanımları ile duygusal çelişki arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varmıştır. Morris ve Feldman (1996) araştırmalarında olumsuz duygulanıma sahip işgörenlerin olumlu duygu sergilemesi gerektiği işlerde duygusal çelişki yaşayabileceğini ifade etmiştir. Gosserand (2003) çalışan ve yöneticiler üzerinde yapmış olduğu çalışmada olumsuz duygulanımı düşük olan çalışanların duygusal çelişki yaşamalarının da az olduğunu savunmaktadır. Buradan hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

Turist rehberlerinin duygusal çelişki yaşaması mesleki anlamda bazı etkilere neden olabilmektedir. Bu araştırmada iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti turist rehberlerinin duygusal çelişki yaşaması ile sonuçlanabilecek sonuçlar olarak öngörülmektedir. İş performansı kavramı işgörenlerin belirli bir bedel karşılığında harcamaları gereken enerji olarak tanımlanırken (McLean, 1993); iş tatmini kavramı ise işgörenlerin talepleriyle yapılan işin özellikleri uyum sağladığında ortaya çıkan ve işgörenlerin işinden memnun kalmasını sağlayan bir durum

olarak tanımlanmaktadır (Akıncı, 2002, s.3). Diğer bir sonuç olan işten ayrılma niyeti, bireyin isteyerek belirli bir zaman içerisinde çalıştığı iş yerinden ayrılmayı arzu etmesi şeklinde ifade edilebilmektedir (Büyükyılmaz & Çakmak, 2014, s.585). Önceki araştırmalarda duygusal çelişkinin işgörenler açısından birçok etkileri olduğu gözlemlenmektedir. Örneğin, Karatepe ve Aleshinloye (2009) otel işgörenleri ile yapmış oldukları çalışmada, duygusal çelişkinin iş performansıya olumlu yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşılık Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) hizmet sektöründe yapmış oldukları çalışmada duygusal çelişkinin iş performansını olumsuz yönde etkilediğini savunurken, benzer bir şekilde Bakker ve Heuven (2006) hemşire ve polisler üzerine yapmış oldukları çalışmada duygusal çelişkinin tükenmişlik üzerindeki etkisi yoluyla çalışanların performansını negatif yönde etkilediğini savunmaktadır. Yapılan çalışmalarda (Grandey, 1999; Morris ve Feldman, 1996; Pugh, Groth & Hennig-Thurau, 2011; Pala & Tepeci, 2014) bireylerin iş hayatlarında yaşadığı duygusal çelişki ile işlerinden tatmin olmaları arasında negatif ilişki olduğu öne sürülmektedir. Duygusal çelişkinin sonuçlarını inceleyen Abraham (1998), bunun bir yandan iş tatmini ve diğer yandan duygusal tükenme ile ilişkisini kanıtlamaktadır. Abraham'ın (1998) çalışması, işyerindeki sosyal desteğin, duygusal çelişkinin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki olumsuz etkisini azaltıcı bir rol oynadığını tespit etmiştir. Duygusal çelişkinin etkileyebildiği işten ayrılma niyeti ile ilgili yapılan çalışmalarda, Abraham (1999) duygusal çelişkinin işten ayrılma niyetini arttırdığını belirtirken; benzer bir sonuçla Karatepe ve Aleshinloye (2009) duygusal çelişkinin işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkilediğini savunmaktadır. Alanyazındaki diğer çalışmalar da örneğin, (Beğenirbaş & Çalışkan, 2014; Korkmaz vd., 2015) duygusal çelişkinin işten ayrılma niyetine olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuşlardır.

Yapılan alan yazın taramasına göre, turist rehberlerinin duygusal çelişkileri üzerine sınırlı sayıda araştırma mevcuttur (Wong & Wang, 2009; Kaya & Özhan, 2012; Aybas & Kosa, 2018; Demirdelen Alrawadieh & Dinçer, 2021). Ayrıca, mevcut çalışmalar farklı sektörler ve meslek gruplarına odaklanmakta ve bu nedenle değişen çalışma koşulları ve imkânlar, duygusal çelişkilerin öncülleri ve sonuçları arasında farklılıkları meydana getirmektedir. Araştırma kapsamında duygusal çelişkiye neden olabilecek öncüller ve duygusal çelişkinin turist rehberleri üzerindeki sonuçlarının ortaya konması amaçlanmaktadır.

Araştırma Modeli

Bu çalışmada, olumsuz duygulanım ve içsel motivasyonun duygusal çelişkiye olan etkilerini incelemeyi ve duygusal çelişkinin iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine olan etkilerini test etmeyi amaçlayan bir model geliştirmiştir. Turist rehberlerinin duygusal çelişki yaşamasının öncülleri ve sonuçları üzerinde durularak, olumsuz duygulanım ve içsel motivasyonun doğrudan duygusal çelişkiye etkileyebileceği ve duygusal çelişkinin de turist rehberlerinin iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine doğrudan etkisi olabileceği öngörülmektedir (Şekil 1).

Olumsuz duygulanım, turist rehberlerinin duygusal çelişkisi üzerinde etkili olabilir. Alanyazında genel anlamda öznel iyi oluş ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda çalışmanın olduğu görülmektedir. Bu çalışmaların bazılarında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Örneğin, Özgüleş ve Arslanoğlu (2020) çalışmasında sağlık işgörenlerinin olumsuz duygulanımları ile duygusal çelişki arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varmıştır. Morris ve Feldman (1996) araştırmalarında olumsuz duygulanıma sahip işgörenlerin olumlu duygu sergilemesi gerektiği işlerde duygusal çelişki yaşayabileceğini ifade etmiştir. Gosserand (2003) çalışan ve yöneticiler üzerinde yapmış olduğu çalışmada olumsuz duygulanımı düşük olan çalışanların duygusal çelişki yaşamalarının da

az olduğunu savunmaktadır. Araştırma sonuçlarından yola çıkarak turist rehberlerinde oluşabilecek olumsuz duygulanımın duygusal çelişki yaşamalarına sebep olabileceği düşünülmektedir. Buradan hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H1: Olumsuz duygulanım turist rehberlerinin duygusal çelişkisini etkilemektedir.

Bireyde istek uyandırarak iç durumunu harekete geçirmede etkili olan ve bireyin belli bir yönde davranmasını sağlayan motivasyon, turist rehberlerinin duygusal çelişkisini azaltıcı yönde bir etki oluşturabilir. Acaray ve Günsel (2017) yapmış oldukları araştırmada içsel motivasyonun duygusal çelişkiyi arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Demirel ve Akdemir (2018) ise içsel motivasyonun duygusal çelişki üzerinde anlamlı etkisinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Önceki araştırma sonuçlarına göre turist rehberlerinin içsel motivasyonu onların duygusal çelişki yaşamalarına sebep olabileceği düşünülmektedir. Bu veriler doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H2: İçsel motivasyon turist rehberlerinin duygusal çelişkisini etkilemektedir.

Duygusal çelişki turist rehberlerinin işteki performanslarına yansiyabilir. Alanyazında duygusal çelişki ile iş performansına yönelik çalışmaların farklı sonuçlara ulaştığı görülmektedir. Örneğin, Karatepe ve Aleshinloye (2009) otel işgörenleri üzerinde uyguladıkları çalışmada, duygusal çelişkinin iş performansı ile olumlu yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşılık Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) hizmet sektöründe yapmış oldukları çalışmada duygusal çelişkinin iş performansını olumsuz yönde etkilediğini savunmaktadırlar. Bu çalışmada ise turist rehberlerinin çalışma koşulları da göz önünde bulundurularak turist rehberlerinde oluşabilecek duygusal çelişkinin iş performanslarını olumsuz yönde etkileyeceği öngörülmektedir. Dolayısıyla aşağıdaki hipotez önerilmektedir.

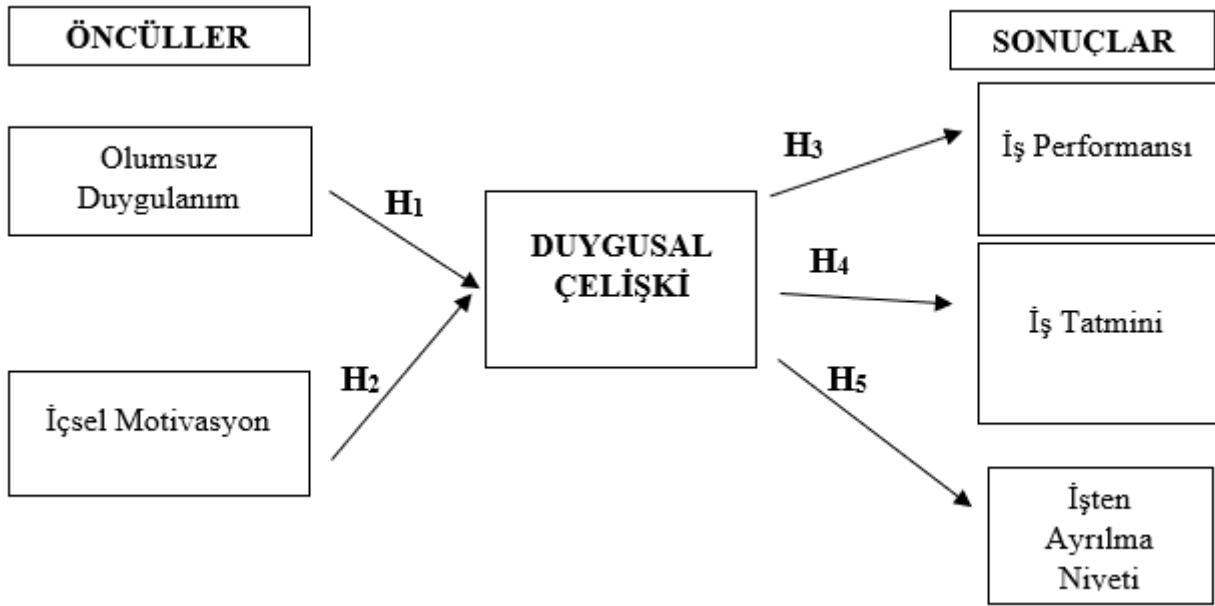
H3: Turist rehberlerinin duygusal çelişkisi iş performansını etkilemektedir.

Duygusal çelişki turist rehberlerinin yaptıkları işten tatminini olumsuz yönde etkileyebilir. Grandey (1999) bireylerin iş hayatlarında yaşadığı duygusal çelişki ile işlerinden tatmin olmaları arasında negatif ilişki olduğunu öne sürmektedir. Morris ve Feldman (1996) duygusal çelişkinin iş tatmini ile ters orantılı olduğunu ifade etmektedir. Pala ve Tepeci (2014) işgörenlerin duygusal çelişkiye sahip olmalarının iş tatminlerinin azalmasına neden olduğunu belirtmiştir. Bu veriler doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H4: Turist rehberlerinin duygusal çelişkisi iş tatminini etkilemektedir.

Turist rehberlerinin işlerinden ayrılma kararlarında duygusal çelişki yaşamaları etkili olabilmektedir. Abraham (1999) duygusal çelişkinin iş tatminsizliğine neden olarak, işten ayrılma niyetini arttırdığını belirtmiştir. Benzer bir sonuçla Karatepe ve Aleshinloye (2009) de duygusal çelişkinin işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkilediğini savunmaktadır. Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) hizmet sektöründe yapmış oldukları çalışmada duygusal çelişkinin işten ayrılma niyetine olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Aynı şekilde Korkmaz vd. (2015) duygusal çelişki yaşayan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinde artış olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu doğrultuda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H5: Turist rehberlerinin duygusal çelişkisi işten ayrılma niyetini etkilemektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırma Yöntemi

Turizm endüstrisinin emek-yoğun bir sektör olması birçok turizm çalışanının turistler ile etkileşimini arttırmaktadır. Turist rehberliği, yapısı gereği turistler ile birebir ve uzun saatler vakit geçirmeyi gerektirmektedir. Mathisen'e (2019) göre turistler ile yakın ve uzun süreli etkileşimde bulunmak turist rehberleri açısından ekstra duygusal iş yükü anlamına gelmektedir. Duygusal iş yükünün yanı sıra turist rehberlerinin taban ücreti, kaçak rehberlik uygulamaları, meslekte etik olmayan davranışlar, rehbersiz tur faaliyetleri gibi sorunlar ile karşı karşıya kaldıkları görülmektedir (Eser & Şahin, 2020). Bununla birlikte, turist rehberleri turist deneyiminin oluşumunda merkezi bir öneme sahiptir (Alrawadieh vd., 2020). Bir diğer deyişle, turist rehberlerinin yaptıkları işten memnun olmaları turistlerin de tatmin düzeylerinin yüksek olması anlamına gelmektedir (Kaya & Özhan, 2012). Buna karşılık turist rehberlerinin duygusal çelişmesine yönelik sınırlı sayıda çalışmanın bulunduğu değerlendirilmektedir (Alrawadieh vd., 2020). Dolayısıyla bu çalışmada turist rehberlerinin duygusal çelişki yaşamasına öncül olabilecek nedenler ve duygusal çelişkinin turist rehberleri üzerindeki olası etkilerini belirlemek amaçlanmıştır.

Bu araştırmada nicel bir yaklaşım benimsenmiş ve alanyazın ışığında oluşturulan hipotezler ve araştırma modeli test edilmiştir. Veri toplama tekniği olarak yüz yüze anket tekniğinden yararlanılmıştır. Pandemi döneminin getirdiği hijyen algısı nedeniyle katılımcılar ile teması en aza indirmek amacıyla her turist rehberine ayrı kalem tahsis edilmiştir. Hijyen tedbirine rağmen yüz yüze anket yapmak istemeyen katılımcılar için çevrimiçi anket tekniği kullanılmıştır. Aynı zamanda halihazırda Türkiye'nin bir başka bölgesinde turda olan turist rehberleri için de çevrimiçi anket uygun bir teknik olarak uygulanmıştır. Google Form üzerinden oluşturulan anket linki katılımcıların e-posta adreslerine gönderilmiş ve ankete katılımları sağlanmıştır.

Araştırma evrenini Muğla Turist Rehberleri Odası'na (MUTRO) bağlı 308 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır (Turist Rehberleri Birliği – TUREB, 2022). Araştırma evreninde yer alan turist rehberlerine Muğla Turist Rehberleri Odası aracılığıyla ulaşılmıştır. Araştırmada, tüm birimlerin seçiminde eşit şansı bulunan basit tesadüfi örnekleme

yöntemlerinden biri olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini ise Muğla Turist Rehberleri Odası'na (MUTRO) bağlı 206 turist rehberi oluşturmaktadır.

Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde turist rehberlerinin demografik bilgilerini elde etmeye yönelik altı maddeden oluşan ifadeler yer almaktadır. İkinci bölümde ise araştırma modelinde yer alan kavramların test edilmesine yönelik ifadeler yer almaktadır. Katılımcıların olumsuz duygulanım durumlarını ölçmek amacıyla Watson ve Tellegen'in (1985) geliştirdiği Pozitif ve Negatif Duygulanım Ölçeğinden 11 ifadeye yer verilmiştir. Turist rehberlerinin içsel motivasyonlarını ölçmek için Dünder, Özutku ve Taşpınar (2007) çalışmalarında geliştirdikleri ölçekte yer alan 7 ifadeye yer verilmiştir. Duygusal çelişki kavramı, Chu ve Murrmann (2006) tarafından geliştirilen Turizm Çalışanları Duygusal Emek Ölçeğinde yer alan duygusal çelişki ifadeleri ile ölçümlenmiştir (9 ifade). Katılımcıların iş performansı (5 ifade) ve işten ayrılma niyetlerini (3 ifade) belirlemeye yönelik Singh, Vebeke ve Rhoads (1996) tarafından geliştirilen ve Babin ve Boles (1998) güvenilirlik ve geçerliliğini çalıştığı ölçeklerden yararlanılmıştır. Turist rehberlerinin iş tatminlerini ölçmek için Babin ve Boles (1998) yapmış oldukları çalışmadan 9 ifade kullanılmıştır. Genel memnuniyeti değerlendiren bir ölçüm aracı olan bu ölçek ayrıca Dubinsky ve Mattsons (1979); Singh, Vebeke ve Rhoads (1996) çalışmalarında da kullanılmış ve kabul edilebilir güvenilirlik ve geçerliliğe sahip olduğu bulunmuştur. İçsel motivasyonu ölçmeye yönelik ifadelerde 3'lü Likert Ölçeği kullanılmış ve "1=Motive Etmez, 2=Fikrim Yok, 3= Motive Eder" şeklinde derecelendirilmiştir. Diğer tüm ölçekler 5'li Likert Ölçeği ile değerlendirilerek "1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4=Katılıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan anket uygulamasına geçilmeden önce ölçek izinleri alınmış olup, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 21.10.2021 tarihinde 365 numarası ile Etik Kurul onayı alınmıştır. Araştırma 15 Kasım 2021 – 15 Ocak 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada elde edilen veri setinin analizi için çeşitli istatistik programlarından yararlanılmıştır. Veri seti kayıp ve aykırı değerler açısından incelenmiş ve kayıp değerlerin rastlantısal olduğu sonucuna varılmıştır. Aynı zamanda veri setinin normal dağıldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla frekans ve yüzde dağılımlarından yararlanılmıştır. Her bir ölçeğin güvenilirliği, Cronbach Alpha ve aynı zamanda birleşik güvenilirlik (CR) değeri ile test edilmiştir. Araştırmada Doğrulamalı Faktör Analizi kullanılmış olup veri seti yapısal güvenlik, faktör yükleri, ayrışma geçerlilikleri, açıklanan ortalama varyanslar ve uyum indeksleri incelenmiştir. Son olarak modelde yer alan kavramların etkilerini belirlemek amacıyla Yapısal Eşitlik Modellemesinden yararlanılmıştır.

Araştırmanın Bulguları ve Analizler

Araştırmada elde edilen veri seti SPSS programına aktarılmış ve öncelikle katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla yüzde ve frekans analizleri gerçekleştirilmiştir (Tablo 1). Tablo 1'e göre katılımcıların çoğunluğu erkek rehberlerden oluşurken yine büyük çoğunluğunun da 30 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında ise 176 rehberin lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunun evli olduğu ve neredeyse yarısının 10 yıl ve üzeri rehberlik yaptığı sonucu ortaya çıkmıştır. Ankete katılan turist rehberlerinin çoğunluğunun serbest çalıştığını, bir seyahat acentasına bağlı olmadığını söylemek mümkün olmaktadır.

Tablo 1. Demografik Bulgular (n=206)

	Sayı (n)	Yüzde (%)		Sayı (n)	Yüzde (%)
CİNSİYET			MEDENİ DURUM		
Kadın	84	40.8	Evli	135	65.5
Erkek	122	59.2	Bekar	71	34.5
YAŞ			REHBERLİK SÜRESİ		
21-29	47	22.8	0-1 Yıl	3	1.5
30-39	82	39.8	2-3 Yıl	22	10.7
40 ve Üzeri	77	37.4	4-5 Yıl	22	10.7
EĞİTİM DURUMU			6-7 Yıl	32	15.5
Lise	1	0.5	8-9 Yıl	34	16.5
Lisans	176	85.4	10 Yıl ve Üzeri	93	45.1
Yüksek Lisans	23	11.2	ÇALIŞMA ŞEKLİ		
Doktora	6	2.9	Serbest	151	73.3
			Seyahat Acentasına Bağlı	55	26.7

Araştırmada parametrik ya da parametrik olmayan analizlere karar vermek amacıyla veri setinin basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiştir (Tablo 2). Bu doğrultuda her bir ölçeğin “0” değerine yakın olması sebebiyle veri setinin normal dağıldığı görülmektedir. Dolayısıyla araştırmanın bu aşamasında parametrik testler ile devam edilmiştir.

Tablo 2. Normalliğe İlişkin Bulgular

Değişkenler	Aritmetik Ortalama (Mean)	Min.	Max.	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
Duygusal Çelişki	3,00	1,67	4,22	-,092	,011
Olumsuz Duygulanım	2,58	1,00	4,18	-,193	-,356
Performans	3,06	1,00	5,00	-,243	,354
Ayrılma Niyeti	1,82	1,00	5,00	1,263	1,633
İş Tatmini	4,22	2,33	5,00	-,980	1,759
İçsel Motivasyon	2,73	1,57	3,00	-1,148	,263

SPSS’te kodlanan 206 veri AMOS programına aktarılarak doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Öncelikle önerilen modelin uyum indeksleri incelenmiştir. İnceleme sonucu veri setinde yer alan bazı ifadelerin uyum indekslerinin mükemmel düzeyde (,90 ve üzeri) olmadığı tespit edilmiştir. Söz konusu ifadeler analizden çıkartılarak yeniden yapılan uyum iyiliği analizi sonuçları tekrar incelenmiş ve veri setinin istenilen uyum değerlerine sahip olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Tablo 3).

Bir sonraki aşamada modelde yer alan ölçeklerin faktör yükleri değerlendirilmiştir. Analiz sonuçları tüm faktör yüklerinin alanyazında önerildiği gibi ,60 ve üzeri değere sahip olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda ölçeklerin güvenilirliklerini değerlendirmek amacıyla Cronbach Alpha ve birleşik güvenilirlik (CR) değerlerinin de alanyazında belirtildiği üzere ,60 ve üzeri değerlere sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde ölçeklerin ayrışım geçerliliğine dikkat çeken açıklanan ortalama varyans (AVE) değerlerinin de alanyazında ifade edildiği gibi ,50 ve üzeri değerlerde olması, ölçeklerin ayrışma geçerliliğini sağladığını göstermektedir. Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin bulgular Tablo 4’te gösterilmektedir (Hair vd., 2014).

Tablo 3. Orijinal Model ve Önerilen Modelin Uyum İyiliği İndeksleri

				Mutlak Uyum İndeksleri			Artırmalı Uyum İndeksleri			Özlük Uyum İndeksleri		
	X ²	df	X ² /df	GFI	RMR	RMSEA	AGFI	NFI	PNFI	CFI	IFI	RFI
Orijinal Model	6221,088	3685	1,688	0,581	0,061	0,058	0,555	0,529	0,509	0,729	0,733	0,510
Önerilen Model	245,024	174	1,408	0,906	0,036	0,045	0,876	0,902	0,747	0,969	0,969	0,882

Not: GFI: Goodness of Fit Index, RMR: Root Mean Square Residual, RMSEA: Root Mean Square Error of Approximations, AGFI: Adjustment Goodness of Fit Index, NFI: Normed Fit Index, PNFI: Parsimony Normed Fit Index, CFI: Comparative Fit Index, IFI: Incremental Fit Index, RFI: Relative Fit In

Tablo 4. Modele Yönelik Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Normal Dağılım Sonuçları

Faktörler ve Faktörlere Ait İfadeler	Faktör Yükleri	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)	Cronbach Alfa
Olumsuz Duygulanım				,747
Bazen sebepsiz yere kendimi çok kötü hissederim.	,652	-,096	-,652	
Ruh halim sık sık inip çıkar.	,808	,053	-1,105	
Küçük can sıkıntılarında çoğu zaman rahatsız olurum.	,652	-,163	-,876	
İçsel Motivasyon				,858
Yaptığım işle ilgili bir konuda karar verebilmem	,762	-1,198	,191	
Yaptığım işin saygın olduğuna inanmam	,842	-1,399	,726	
İşimi tam anlamıyla yapabilecek yetkiye sahip olmam	,808	-1,504	1,084	
Yaptığım işin yapılmaya değer bir iş olduğuna inanmam	,706	-2,159	3,600	
Duygusal Çelişki				,831
Turistlerle ilgilenirken gerçek duygularımı örtbas etmek zorundayım.	,678	-,055	-1,063	
İşimde doğru duyguları aktarabilmek için maske takarım.	,873	,248	-,832	
Turistlerle etkileşimde bulunurken iyiymiş gibi yaparım.	,828	,046	-,795	
İş Performansı				,870
Çoğu rehberden daha iyi bahşiş alırım.	,797	-,054	,067	
Müşterilerimin ne beklediğini diğer rehberlerden daha iyi bilirim.	,633	-,089	-,069	
Muğla'daki rehberler arasında ilk %10'a girerim.	,834	-,403	-,145	
Müşteri başına diğer rehberlerden daha yüksek satış ortalaması alırım.	,907	,050	,274	
Ayrılma Niyeti				,928
Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	,953	1,082	,744	
Sık sık işi bırakmayı düşünüyorum.	,829	1,165	1,883	
Muhtemelen gelecek yıl aktif olarak yeni bir iş arayacağım.	,928	1,176	1,089	
İş Tatmini				,841
Çoğu zaman işe gitmek için hevesliyimdir.	,616	-1,204	2,055	
Çoğu zaman işe gitmek için kendimi zorluyorum.	,669	-1,246	2,510	
Sık sık işimden sıkılıyorum.	,900	-,990	2,341	
İşimi tatsız buluyorum.	,830	-,795	1,900	

Tablo 5. Güvenirlilik, Geçerlik ve Korelasyon Matrisi

	CR	AVE	OD	İM	DÇ	İP	AN	İT
OD	,749	,501	,708					
İM	,862	,610	-084	,781				
DÇ	,838	,636	,268	,017	,797			
İP	,874	,639	-,041	-,189	-,195	,799		
AN	,931	,819	,207	,104	,255	-,081	,905	
İT	,844	,581	-,252	-,087	-,257	,014	-673	,762

CR: Composite Reliability (Birleşik Güvenirlilik); AVE: Average Variance Extracted (Açıklanan Ortalama Varyans); OD: Olumsuz Duygulanım; İM: İçsel Motivasyon; DÇ: Duygusal Çelişki; İP: İş Performansı; AN: Ayrılma Niyeti; İŞ: İş Tatmini; Karekök AVE değerleri koyu renk ve diyagonal olarak verilmiştir.

Bu çalışmada, veri setinin güvenilirliğini ve geçerliliğini değerlendirmek amacıyla birleşik güvenilirlik (CR) değerlerini incelemiştir. Literatürde belirtilen kriterlere göre, bir ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu kabul edilen bir CR değeri 0.60 veya daha yükseği gerektirir (Hair vd., 2014: 101). Araştırma sonuçlarına göre, incelediğimiz veri setinde yer alan tüm boyutların CR değerleri, 0.80 veya daha yükseğe ulaşmıştır. Bu sonuçlar, ölçeklerin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir.

Ayrıca, bu çalışmanın geçerlilik analizinde uyum ve ayrışım geçerlilikleri dikkate alınmıştır. Uyum geçerliliğinde faktör analizi sonuçlarına dayanarak hesaplanan varyans açıklama değerleri (AVE) ile değerlendirilir. Literatürde yaygın olarak kabul edilen bir standart, AVE değerlerinin 0.50 veya daha yüksek olmasıdır. Ayrıca, bir ölçeğin geçerliliğini değerlendirmek için CR ve AVE değerlerinin karşılaştırılması da önemlidir. Bu karşılaştırma, CR değerlerinin AVE değerlerinden yüksek olması gerektiğini belirtir (Hair vd, 2014: 103).

Bu çalışmanın sonuçlarına göre, ölçüm modelinde yer alan tüm CR değerleri, ilgili boyutların AVE değerlerinin üzerindedir ve aynı zamanda AVE değerleri 0.50 veya daha yüksektir. Bu sonuçlar, ölçeklerin hem güvenilir hem de geçerli olduğunu göstermektedir.

Yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla araştırmada yer alan model ve hipotezler test edilmiştir. Elde edilen bulgular veri setinin kabul edilebilir düzeyde iyi uyuma sahip olduğunu göstermektedir (Tablo 5). Bulgular ışığında H1, H3, H4 ve H5 hipotezleri kabul edilmiş olup H2 hipotezi reddedilmiştir. Bu sonuçlardan hareketle turist rehberlerinin yaşadıkları olumsuz duygulanımın duygusal çelişkilerini etkilediği; içsel motivasyonun herhangi bir etkide bulunmadığı sonucuna varılmaktadır. Ayrıca, turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal çelişkinin sonuçları olarak onların iş performansını, iş tatminini ve işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 6. Regresyon Katsayıları

Hipotez Kurulan Yollar	Estimate (Tahmini Katsayısı)	SE	CR	P	Hipotez Test Sonuçları
H ₁ = Olumsuz Duygulanım → Duygusal Çelişki	,358	,094	3,801	***	□
H ₂ = İçsel Motivasyon → Duygusal Çelişki	,089	,123	,721	,471	x
H ₃ = Duygusal Çelişki → İş Performansı	-,208	,085	-2,460	,014	□
H ₄ = Duygusal Çelişki → İş Tatmini	,418	,106	3,931	***	□
H ₅ = Duygusal Çelişki → İşten Ayrılma Niyeti	-,223	,056	-3,968	***	□

SE: Standart Error (Standart Hata); CR: Critical Ratio (Kritik Rasyo); p: İstatistiksel Anlamlılık

Tartışma ve Sonuç

Alanyazın incelemesi, araştırmacıların çalışanların duygusal emeğine ve duygusal emeğin sonuçlarına yoğunlaştığını göstermektedir. Emeğin yoğun olduğu ve bu nedenle duygusal çelişki yaşama potansiyelinin ağırlıklı olduğu turizm alanında yapılan araştırmaların ise daha az bir geçmişe sahip olduğunu söylemek mümkündür. Turizm alışanlarının duygusal çelişkisine yönelik çalışmaların bulunması ile birlikte turistik deneyimin en önemli araçlarından biri olan turist rehberlerinin duygusal çelişkisinin ele alındığı sınırlı sayıda araştırmaya rastlanmaktadır. Bu araştırma, turist rehberlerinin duygusal çelişki yaşamalarına neden olabilecek öncüller ile duygusal çelişki sonucu ortaya çıkabilecek sonuçları ele almak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sonucu elde edilen bulgular genel anlamda turist rehberlerinin duygusal çelişki yaşadıklarını göstermektedir. Turist rehberinin olumsuz bir duygulanım içerisinde olması onun duygusal çelişki yaşamasını etkileyebilmektedir. Bununla birlikte içsel motivasyonun duygusal çelişki üzerinde herhangi bir etkisi olmamıştır. Duygusal çelişki yaşayan turist rehberlerinin iş performansı, iş tatmini, işten ayrılma niyeti gibi olumlu ve olumsuz durumlar ile doğrudan etkisinin olduğu gözlemlenmiştir.

Elde edilen bulgulara göre, öncüllerden biri olarak olumsuz duygulanımın turist rehberlerinin duygusal çelişki yaşamasına anlamlı ve pozitif yönde etkisi olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (H1). Morris ve Feldman (1996) olumsuz duygulanıma sahip işgörenlerin olumlu duygu sergilemesi gereken işlerde duygusal çelişki yaşayabileceklerini ifade etmişlerdir. Aynı şekilde Gosserand (2003, s.73) alışmasında olumsuz duygulanımı düşük olan çalışanların duygusal çelişki yaşamalarının da az olduğunu savunmaktadır. Bu sonuçlara göre de olumsuz duygulanım içinde olan turist rehberinin olumlu duygular sergilemek zorunda kaldığında duygusal çelişkisini etkilediğini söylemek mümkündür.

Turist rehberlerinin duygusal çelişki yaşamalarında etkili olduğu öngörülen bir diğer kavram ise içsel motivasyondur. Araştırma bulgularında içsel motivasyonun turist rehberlerinin duygusal çelişkileri üzerinde etkisi olmadığı sonucu çıkmıştır (H2). Daha önce yapılan çalışmalara bakıldığında Erkin (2016), Mankin vd. (2019), Truta (2014) içsel motivasyonun duygusal çelişki ile ilişkili olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Bununla birlikte Acaray ve Günsel (2017) yapmış oldukları araştırmada içsel motivasyonun duygusal çelişkiyi arttırdığı sonucuna ulaşırken, Demirel ve Akdemir (2018) alışmalarında içsel motivasyonun az da olsa (%5) duygusal çelişkiye etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu çalışmada duygusal çelişkiyi test etmek amacıyla turist rehberleri örnekleme odaklanılmıştır. Turist rehberlerinin mesleklerini bilerek ve isteyerek seçmeleri, kendi isteği ile yapıyor olması ve yaptığı işten keyif duymasından dolayı içsel motivasyonlarının çalışma hayatında duygusal çelişki yaşamalarında pozitif veya negatif bir etkisi olmamış olabilir.

Bulgular turist rehberlerinin yaşadığı duygusal çelişkinin onların iş performansına negatif ve anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiştir (H3). Beğenirbaş ve alışkan (2014) ve Karatepe ve Aleshinyole (2009) yapmış oldukları çalışmalarda turizm sektöründe müşterilerle birebir iletişimde bulunan işgörenlerin duygusal çelişki yaşamalarının kötü iş performansına sebep olduğu sonucuna ulaşmıştırlar. Turist rehberleri açısından değerlendirildiğinde yaşanılan duygusal çelişkinin iş performansını olumsuz yönde etkileyebileceği öngörülebilir.

Araştırma bulgularında turist rehberlerinin duygusal çelişkilerinin iş tatminini negatif yönde anlamlı bir şekilde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır (H4). Morris ve Feldman (1996), Grandey (1999), Pugliesi (1999) ve Pala ve Tepeci'nin (2014) yapmış oldukları çalışmalar bu araştırmada elde edilen sonucu destekler niteliktedir. Duygusal

çelişki turist rehberlerinin işlerinden duydukları tatmini azaltabilir. Grandey (1999) duygusal çelişki ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu öne sürmüştür. Morris ve Feldman (1996) ile Pugliesi (1999) duygusal çelişkinin iş tatmini ile ters orantılı olduğu sonucuna ulaşırken; Pala ve Tepeci (2014) çalışmalarında, işgörenlerin duygusal çelişki yaşamalarının iş tatminlerini olumsuz etkilediğini savunmuşlardır.

Çalışmada elde edilen bulgulara göre, turist rehberlerinin yaşamış oldukları duygusal çelişkinin onların işten ayrılma niyetlerine pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür (H5). Önceki çalışmalarda da Grandey (2000); Yürür ve Ünlü (2011); Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) ve Güzel vd. (2014) duygusal çelişkinin işten ayrılma niyetine anlamlı ve pozitif yönde etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Dolayısıyla, turist rehberlerinin çalışma hayatında duygusal çelişki yaşamaları işten ayrılma niyetlerini etkileyebilmektedir.

Çalışma sonuçlarına göre turist rehberlerinin yaşamış oldukları duygusal çelişkinin onların iş hayatına ve hatta işten ayrılma niyetlerine etki ettiği görülmektedir. Turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal çelişkiyi azaltmak için seyahat acenteleri ve rehber odaları yol gösterici görevler üstlenerek turist rehberlerinin iş esnasında daha az duygusal çelişki yaşamaları için eğitim programları düzenleyerek destekleyebilir. Ayrıca rehberlik bölümü okuyan öğrencilere turist rehberi olmadan önce eğitim hayatlarında duygusal emek yönetimi, empati kurma ve öznel iyi oluş ile ilgili üniversitelerde seminerler düzenlenebilir ve/veya bu konuların ders müfredatında olması sağlanabilir.

Bu çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle çalışma Muğla Turist Rehberleri Odasına kayıtlı rehberlerden oluşmuştur. Benzer çalışmalar farklı bölgelerde yer alan ve farklı rehber odalarına üye turist rehberleri üzerinde de uygulanabilir. Bazı alanlarda uzmanlaşmış turist rehberleri üzerinde yapılacak araştırmalar da araştırma bulgularını zenginleştirecektir. Aynı zamanda turizm sektöründe yer alan diğer çalışanların duygusal çelişkilerini değerlendirmek amacıyla da araştırma modelinden yararlanılabilir. Araştırmada uygulanan anket sezon dışı dönemde uygulanmıştır. Benzer bir araştırma sezon içinde yapılarak turist rehberlerinin farklı zaman periyotlarındaki duygusal çelişkinsini karşılaştırmak mümkün olabilir. Ayrıca çalışmada ele alınan ve duygusal emeğin boyutlarından biri olan duygusal çelişki yerine diğer boyutları da (duygusal çaba veya doğal davranış) test edilebilir. Bu boyutların öncülleri ya da sonuçları belirlenerek turist rehberleri üzerindeki etkileri araştırılabilir. Araştırmada ele alınmayan ve sonraki araştırmalarda duygusal çelişki öncülleri olarak ele alınabilecek kavramlar kişilik özellikleri, dışsal motivasyon, demografik özellikler, örgütsel kültür, duygusal zekâ vb. olduğu gibi; duygusal çelişkinin sonuçları olarak da duygusal tükenmişlik, hizmet kalitesi, iş stresi, yabancılaşma vb. kavramlar sonraki çalışmalarda araştırılabilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Çalışma için Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 21.10.2021 tarihinde 365 numarası ile Etik Kurul onayı alınmıştır.

KAYNAKÇA

Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*

- Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology*
- Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). *Turizmde Rehberlik*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İ. İ. B. F. Dergisi*, 4: 1-25.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Avcı, U. & Boylu, Y. (2010). Türk turizm çalışanları için duygusal emek ölçeği geçerlemesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7(2).
- Aybas, M. & Kosa, G. (2018). Duygusal emeğin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerindeki etkisi: tur rehberleri üzerinde bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(18): 103-111.
- Aydın, O. (2020). *Tükenmişlik ve Duygusal Emek İlişkisi: Akdeniz Bölgesinde Görev Yapan Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Ayyıldız, H. & Cengiz, E. (2006) Pazarlama modellerinin testinde kullanılabilecek yapısal eşitlik modeli (YEM) Üzerine Kavramsal Bir İnceleme, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c. 11, s. 1, ss. 63-84.
- Babin, B. J. & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: A Model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62, 77-91.
- Bakker, A. B., & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*.
- Basım, H. N., Beğenirbaş, M. & Can Yalçın, R. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3): 1477-1496.
- Baş, M. & Kılıç, B. (2014). Duygusal emek boyutları, süreci ve sonuçlarının engelli turizm pazarında değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 67-83.
- Başbuğ, G., Ballı, E. & Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58: 253-274.
- Batman, O., Yıldırğan, R. & Demirtaş, N. (2001). *Turizm Rehberliği*, Değişim Yayınları, Sakarya.
- Bayram, N. (2010) *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Amos Uygulamaları*, Ezgi Kitabevi, İstanbul.
- Beğenirbaş, M. & Çalışkan, A. (2014). Duygusal emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2): 109:127.
- Bilim, Y. (2010) *Turizm Pazarlamasında Görsel Ve Yazılı Tanıtım Materyali İçeriğinin Satın Alma Niyetine Etkileri: Eksik Bilgiye Dayalı Çıkarım Yaklaşımı*, Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Aydın.

- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of 'people work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60: 17-39.
- Büyükyılmaz, O. & Çakmak, A. F. (2014). İlişkisel ve işlemsel psikolojik sözleşmede algılanan ihlalin işten ayrılma niyeti ve algılanan örgütsel destek üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 14(4): 583-596.
- Chen, K. Y., Chang, C. W. & Wang, C. H. (2019). Frontline employees' passion and emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor strategies. *International Journal of Hospitality Management*.
- Chen, Z., Sun, H., Hu, Q., Huo, Y. & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*. 23(4): 826-845.
- Chu, K. H. L. & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27: 1181-1191.
- Çelik, P. & Topsakal, Y. (2016). Duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenme ile ilişkisi: Antalya destinasyonu otel çalışanları örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4): 202-218.
- Çelik, P. & Topsakal, Y. (2016). Duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenme ile ilişkisi: Antalya destinasyonu Otel Çalışanları Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4): 202-218.
- Çetin G. & Yarcın Ş. (2017). The professional relationship between tour guides and tour operators. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 1-13.
- Demirdelen Alrawadieh, D. & Dinçer, M. Z. (2021). Emotional labor, quality of work life and life satisfaction of tour guides: The mediating role of burnout. *Journal of Tourism, Leisure and Hospitality*, 3(2): 118-128.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 24: 945-959.
- Dur, A. İ. B., Nurdoğan, A. K. & Öztürk, M. (2018). Çalışma hayatında örgütsel davranış açısından duygusal emek kavramı. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 6(3): 9-19.
- Duran, E. & Gümüüş, M. (2013). Turizm lisans öğrencilerinin duygusal emek deneyimlerinin kariyer tercihlerine etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2): 233-251.
- Dündar, S., Özutku, H. & Taşpınar, F. (2007). İçsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgören motivasyonu üzerindeki Etkisi: Ampirik bir inceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2: 105-119.
- Gagne, M. & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4): 331-362.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A New way to conceptualize emotion labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Gosserand, R. H. (2003). *An examination of individual and organizational factors related to emotional labor*. Unpublished Doctoral Dissertation, Louisiana State University, Los Angeles

- Gülaydın, M. & Aytaş, G. (2020). Algılanan örgütsel desteğin duygusal emek davranışları üzerine etkisi: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4): 3433-3450.
- Gürsoy, D., Boylu, Y. & Avcı, U. (2011), 'Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates' *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), ss. 783-794.
- Güzel, Ö. (2014). Turizmin vitrin yüzleri: Profesyonel turist rehberleri. *Standart Ekonomik ve Teknik Dergi*, 53(625): 53-60.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2014) *Multivariate Data Analysis*, Pearson New International Edition, Seventh Edition, England.
- İnanır, İ. (2019). *Turist Rehberlerinde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- İrigüler, F. & Güler, M. E. (2016). Emotional labor of tourist guides: How does it affect their job satisfaction and burnout levels? *Journal of Yasar University*, 11(42): 113-123.
- Kalaycı, Ş. (2008) *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 3. Baskı, Ankara: Asil Yayın.
- Kandemir, D. (2021). Yat çalışanlarında duygusal emek ve iş doyumunu ilişkisinin incelenmesi: Bodrum örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 8: 234-251.
- Karataş, A. (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otel İşletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1): 80-112.
- Karatepe, O. M. & Aleshinyole, K. D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28: 349-358.
- Kaya, U. & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2): 109-130.
- Keleş, Y. & Tuna, M. (2018). Turizm işletmelerinde duygusal emek: eleştirel bir yaklaşım. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 129-140.
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Community Quarterly*, 14(1): 8-49.
- Lee, J. & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31: 1101-1112.
- Lewig, K. A. & Dollard, M. F. (2003). Emotional Dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4): 366-392.
- Mankin, B., Çetin Gürkan, G. & Çetin, O. (2019). Duygusal emek ve içsel motivasyonun çalışanın yaratıcılığı üzerindeki etkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma. *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 8(2): 126-156.

- Meydan, C. H. & Şeşen, H. (2011) *Yapısal Eşitlik Modellemesi Amos Uygulamaları*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Pala, T. & Tepeci, M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1): 21-37.
- Pala, T. & Tepeci, M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1): 21-37.
- Pala, T., Tepeci, M. & Timur, A. (2018). Duygusal emeğin iş-aile çatışması üzerine etkisi: İzmir şehir otelleri örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29(1): 1-12.
- Pugh, S. D., Groth, M., & Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee wellbeing. *Journal of Applied Psychology*
- Reisinger, Y. & Mavondo, F. (2007) Structural equation modeling, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, c. 21, s. 4, ss. 41-71.
- Saltık, I. A. & Asunakutlu, T. (2017). Öncülleri ve sonuçlarıyla duygusal emek süreci: konaklama işletmesi çalışanları üzerine görgül bir çalışma. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1): 1-15.
- Shapoval, V. (2019). Organizational injustice and emotional labor of hotel front-line employees. *International Journal of Hospitality Management*, 78: 112-121.
- Singh, J., Verbeke, W. & Rhoads, G. K. (1996). Do organizational practices matter in role stress processes? A study of direct and moderating effects for marketing-oriented boundary spanners. *Journal of Marketing*, 60, 69-86.
- Sohn, H. K. & Lee, T. J. (2012). Relationship between HEXAGO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management*, 33: 116-125.
- Temizkan, S. P. & Arslan, E. (2021). Duygusal emeğin turist rehberlerinin iş tatmini üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 10(2): 4-21.
- Ulutaş, Ö. & Kaplan, M. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 36: 165-174.
- Urry, J. (2009). *Turist Bakışı*. (Çev: E. Tataroğlu ve G. Yıldız). Ankara: Özkan Matbaacılık
- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.
- Wong, J. Y. & Wang, C. H. (2009). emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2): 249-259.

The Emotional Dissonance of Tourist Guides with its Antecedents and Consequences

Rıza ÖZTÜRK

Muğla Sıtkı Koçman University, Institute of Social Sciences, Muğla/Türkiye

Reyhan ARSLAN AYAZLAR

Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism, Muğla/Türkiye

Extended Summary

Tourist guiding can be considered as one of the key tools for tourists who seek to experience a travel program during their vacation. However, like any profession, tourist guides encounter various advantages and disadvantages in the process of practicing their profession. Some of the positive aspects of tourist guiding include the opportunity to meet new people, the perception of enjoyment that comes with working during vacation time, and the higher financial returns compared to other workers in the tourism sector. On the other hand, there are negative aspects such as the physical demands of the profession, concentration during specific seasons, dependence on external factors, the constant need for self-renewal on the part of the tourist guide, and the lack of job security, which can cause difficulties for tourist guides in their profession. Additionally, the pressures associated with the roles of a catalyst, mediator, and leader that tourist guides assume can also affect their work life. All of these situations can lead to emotional dissonance for tourist guides in their profession.

Emotional dissonance refers to the discrepancy between the emotions actually felt by employees and the emotions employers expect them to display. For example, a tourist guide may smile towards their group despite feeling low in spirits. Emotional dissonance creates pressure on employees to act in a manner that is different from their true emotions and align with the rules and expectations of the organization. Therefore, the intensive interaction of tourist guides with tourists during their holidays increases the likelihood of experiencing emotional dissonance. This study focuses on the antecedents that may lead to emotional dissonance among tourist guides and the potential outcomes associated with experiencing emotional dissonance.

This study focuses on the concepts of intrinsic motivation and negative affect that may have an impact on the experience of emotional dissonance among tourist guides. Intrinsic motivation refers to an individual finding their work interesting or deriving enjoyment from it. Previous studies have indicated the influence of intrinsic motivation on emotional dissonance. Negative affect generally refers to a state in which a person experiences negative feelings, thoughts, and emotions. This condition leads to the individual feeling unhappy, sad, angry, anxious, fearful, and other negative emotions. It is possible to find research findings suggesting that employees with negative affect may experience emotional dissonance.

It is possible to discuss some effects of emotional dissonance that may occur among tourist guides. One of these effects can be considered as job performance. Job performance, defined as the energy that employees need to expend in exchange for a certain reward, can be negatively influenced when emotional dissonance is experienced. Another consequence of emotional dissonance is job satisfaction. Job satisfaction is described as a concept that arises when there is a fit between the demands of the employees and the characteristics of the job, leading to the employee being satisfied with their work. Studies have shown a negative relationship between experiencing emotional dissonance in

individuals' work lives and their job satisfaction. Another potential consequence of emotional dissonance among tourist guides is turnover intention. Turnover intention refers to an individual's desire to leave their current job. There are studies that demonstrate a positive and significant relationship between emotional dissonance and turnover intention.

It is possible to state that employees in the tourism industry, as a labor-intensive sector, have intense interactions with tourists. Tourist guides, in particular, spend long hours in direct contact with tourists as part of their job nature. This situation increases the emotional workload of tourist guides and leads to experiencing emotional dissonance. There is limited literature available specifically addressing the emotional dissonance of tourist guides. This research focuses on antecedents and outcomes that may influence the emotional dissonance of tourist guides, aiming to support previous studies in this area.

In this research, a quantitative approach was adopted to develop a research model and hypotheses based on the literature. The survey was used as the data collection technique. The research population consists of tourist guides operating in Muğla. The research sample consisted of 206 tourist guides registered with the Muğla Tourist Guides Chamber (MUTRO). The survey form consists of two parts. The first part includes statements aimed at obtaining demographic information of tourist guides. The second part of the survey contains statements for testing the concepts included in the research model. Ethical approval for the scales used in the research was obtained from the Muğla Sıtkı Koçman University Social and Humanities Research Ethics Committee with approval number 365 on October 21, 2021. Confirmatory factor analysis and structural equation modeling were used to analyze the obtained dataset in the research.

According to the findings obtained from structural equation modeling, it has been determined that tourist guides, in general, experience emotional dissonance. The negative affect of tourist guides influences their experience of emotional dissonance. On the other hand, it has been found that intrinsic motivation, which is another antecedent of emotional dissonance, does not have a significant effect on the emotional dissonance of tourist guides. In terms of the results, this study identifies that the emotional dissonance of tourist guides influences their job performance, job satisfaction, and turnover intention.

To reduce the emotional dissonance experienced by tourist guides, travel agencies and guide chambers can take on a guiding role by organizing training programs to support tourist guides in experiencing less emotional dissonance during their work. Additionally, universities can organize seminars on emotional labor management, empathy building, and subjective well-being for students studying in the field of tourism guidance before they become tourist guides, and ensure that these topics are included in the curriculum.

Ek 1. Etik Kurul İzni

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURUL KARARI

Protokol No : 210313

Karar No : 365

Araştırma Yürütücüsü	Yüksek Lisans Öğrencisi RZA ÖZTÜRK
Kurumu / Birimi	MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ / TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
Araştırmanın Başlığı	ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARIMLA TURİST REHBERLERİNİN DUYGUSAL ÇELİŞKİSİ
Başvuru Formunun Etik Kurula Geldiği Tarih	24.06.2021
Başvuru Formunun Etik Kurulda İncelendiği Tarih	İlk İnceleme Tarihi : 25.07.2021 1. Düzeltme Tarihi : 07.08.2021
Karar Tarihi	21.10.2021

KARAR : **UYGUNDUR**

AÇIKLAMA :Beyan edilen veri formlarının dışına çıkılmaması şartıyla araştırmanın uygulanabilirliği konusunda bilimsel araştırmalar etiği açısından bir sakınca yoktur.

Prof.Dr. Ayşe Rezan ÇEÇEN EROĞUL
Başkan

Prof.Dr. Aylin Çiğdem KÖNE
Üye

Prof. Dr. Muammer TUNA
Üye

Doç.Dr. Burçak BOZ YAMAN
Üye

Doç.Dr. Emine ÇİL
Üye

Prof.Dr. Serap ÖZEN
Üye

Doç.Dr. Ali Gürel GÖKSEL
Üye

Doç.Dr. Aytekin FIRAT
Üye

Doç.Dr. Gülce COŞKUN ŞENTÜRK
Üye

Doç.Dr. İknur TÜRE
Üye

Doç.Dr. Perihan KORKUT
Üye

Doç.Dr. Raşit AVCI
Üye

Doç.Dr. Savaş ARTUĞER
Üye

Bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama adresi <https://etikkurulbasvuru.mu.edu.tr/dogrulama/LKWU1895>

