

Macera Turizmi Çalışanlarının Mesleki Kişilik Yapılarının Gösterdikleri Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi (The Effect of Adventure Tourism Employees' Professional Personality Structures on Their Emotional Labour) **

* Haydar ASAN^a , Hasan TAĞRAF^b 

^a Ordu University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Ordu/Türkiye

^b Sivas Cumhuriyet University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of International Trade and Logistics, Sivas/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 11.01.2025

Kabul Tarihi: 25.02.2026

Anahtar Kelimeler

Turizm

Mesleki kişilik

Duygusal emek

Öz

Risk, tehlike ve heyecan faktörlerini bünyesinde barındıran macera turizminde, çalışanların turistlerle kurduğu güvene dayalı ilişki ve sergiledikleri duygusal emek, hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Araştırmanın amacı, macera turizmi çalışanlarının mesleki kişilik yapılarına bağlı olarak gösterdikleri duygusal emeği incelemektir. Araştırma kapsamında, kolayda örnekleme yöntemiyle macera turizmi çalışanından anketler aracılığı ile veriler toplanmıştır. Türkiye genelinde rafting, dağcılık ve dalış vb. gibi farklı branşlarda faaliyet gösteren 390 sektör çalışanından elde edilen veriler regresyon analizi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre; sosyal kişilik tipine sahip çalışanların derin ve doğal davranış sergileme eğilimlerinin yüksek olduğu, gerçekçi kişilik tipinin doğal davranışı pozitif etkilediği, geleneksel kişilik tipinin ise yüzeysel davranışı artırdığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak, yüksek risk ve etkileşim içeren macera turizminde, çalışanların kişilik özelliklerinin duygusal emek stratejileri üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğu ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda işletme yöneticilerine duygusal emeğin yönetimi, işe alım ve pozisyon eşleştirmelerinde kişilik özelliklerini dikkate almaları yönünde öneriler sunulmuştur.

Keywords

Tourism

Professional personality

Emotional labour

Abstract

In adventure tourism, which incorporates factors of risk, danger, and excitement, the trust-based relationship established between employees and tourists, as well as the emotional labor displayed, directly impact service quality. The aim of this study is to examine the emotional labor of adventure tourism employees in relation to their vocational personality structures. Within the scope of the research, data were collected from adventure tourism employees via questionnaires using the convenience sampling method. Data obtained from 390 employees operating in various branches such as rafting, mountaineering, and diving across Turkey were analyzed using regression analysis. The findings indicated that employees with a social personality type have a high tendency to exhibit deep acting and genuine acting; the realistic personality type positively affects genuine acting; and the conventional personality type increases surface acting. Consequently, it has been revealed that in adventure tourism involving high risk and interaction, employees' personality traits have a determinative effect on emotional labor strategies. Accordingly, recommendations are offered to managers to consider personality traits in the management of emotional labor, recruitment processes, and position matching.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: haydaran@hotmai.com (H. Asan)

** Bu Makale, 2020 Yılında Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne Sunulan "Macera Turizmi Çalışanlarının Mesleki Kişilikleri Çerçevesinde Gösterdikleri Duygusal Emeğin İş Tatminine Etkisi" Başlıklı Doktora Tezinden Üretilmiştir.

GİRİŞ

Alternatif turizm türlerinden olan özel ilgi turizmi geleneksel turizmin olumsuz sonuçlarından rahatsız olan turistlerin farklı arayışa sahip olmaları ve zevklerine yönelik hareketleri sonucunda (Akdağ, 2011) 70’li yıllarda gündeme gelen, 80’li yıllar da ise büyük gelişme gösteren geniş kapsamlı bir turizm çeşididir (Gülbahar, 2009). 1985 yılında Dünya Turizm Örgütü Özel ilgi turizmini; “bireylerin ve grupların özel ilgisiyle yönlendirilen kişiselleştirilmiş eğlence ve dinlence deneyimlerinin sağlanması” şeklinde tanımlanmıştır (Vasileiou ve ark, 2016).

Özel ilgi turizm türleri sayılamayacak kadar fazla olmakla birlikte yat turizmi, av turizmi, golf turizmi, antika turizmi, arkeolojik alan turizmi, kuş gözlem, şarap turizmi, motor yarışları ve macera turizmi popüler türler olarak bilinir (Archer, Syrratt, 2012). Bu bağlamda macera turizmi; sürekli ikamet edilen yerin dışına en az 24 saat, bir yıldan fazla olmamak koşulu ile yapılan fiziksel aktivitelere katılım, doğal çevreyle iç içe olma ve yeni kültürleri tanıma unsurlarından en az ikisini taşıyan seyahatler olarak tanımlanmaktadır (ATDI, 2015). Farklı bir tanımda ise, doğal bir bölgenin çekici özelliklerine dayanan, genellikle özel ekipman gerektiren ve rehberli tur müşterileri için heyecan verici bir açık hava etkinliği olarak tanımlanmaktadır (Buckley, 2007, s. 1428).

Macera turizmini diğer turizm türlerinden ayıran risk, tehlike ve belirsizlik faktörüdür. Macera arayışında olan fiziksel ve ruhsal yeni deneyimler kazanmak ve heyecan yaşamak isteyen turistler macera turizmine yönelirken; riskten, belirsizlikten hoşlanmayan, tehlikeden kaçınan turistler tur seyahatlerine yönelmektedirler. Genel itibariyle macera turizmine yönelen turistler yüksek riskleri üstlenen kişilerden oluşmaktadır ve bu kişilerin yaptıkları aktiviteler çeşitli zorluk derecelerine sahiptir (Giddy, 2018).

Macera turizmi sektöründe diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi insan kaynakları büyük önem taşımaktadır. Macera turistlerinin güvenliği, alacakları haz, yaşayacakları deneyim tur liderleri, rehberler, eğitmenler ve yardımcı çalışanların davranış ve kalitelerine bağlıdır (Swarbrooke ve ark., 2003).

Macera turizmi türlerinin literatürde en sık karşılaşılan ayrımı “hard” ve “soft” macera ayrımıdır. Hard macera tipinde yüksek risk varken soft maceralar daha az riski kapsamaktadır. Buna ek olarak hard ve soft maceralarda katılımcıların fiziksel aktivite ve beceri düzeyleri arasında da farklılıklar bulunmaktadır. Hard macera turizm türlerinde yüksek seviyede fiziksel uygunluk ve beceri gerekirken; soft macera türlerinde daha az beceri ve fiziksel uygunluk gerekebilir (McKay, 2018)

Kişilik ve Oluşumunu Etkileyen Faktörler

Kişilik kelimesi etimolojik olarak incelendiğinde antik Yunanda kullanılan “persona” kelimesinden köken aldığı ve döneminde tiyatro oyuncularının kullandıkları maske anlamına geldiği görülmektedir (Allport, 1937).

Bu açıdan bakıldığında persona’nın etraftaki insanlara gösterilen tipoloji olduğunu söylemek kolay olacaktır. Ancak kişiliği sadece bu bakış açısı ile tanımlamak yetersiz kalmaktadır. Kişilik, fiziksel niteliklerin ötesine geçen bir bireyin birçok niteliğini, bütünlüğünü, çeşitli özelliklerini, doğrudan görülemeyecek diğer insanlardan saklayabileceği pek çok öznel, sosyal ve duygusal niteliklerini kapsamaktadır (Schultz & Schultz, 2016). Kişilik kavramı açıklanırken genellikle üzerinde durulan üç unsur bulunmaktadır. Bunlar her bireyin farklı olduğunu ve tekliğini gösteren bireysel farklılıklar, farklı ortam ve durumlarda dahi benzer davranışlar gösterdiği tutarlılık ve bu özelliklerini uzun dönemde gösterdikleri istikrar unsurlarıdır (Diener ve ark., 2019).

Bireylerin kişilik özellikleri üzerinde yapılan çalışmalar kişiliğin doğuştan mı yoksa çevresel etkenlerin bir sonucu şeklinde mi ortaya çıktığını araştırmakta ancak bu araştırmalar kesin olarak ortaya bir sonuç çıkaramamaktadır (Ceyhan ve ark., 2017). Bu konu ile ilgili yapılan çalışmalarda farklı görüşler olsa da kişiliğin oluşumunda hem kalıtsal özelliklerin hem de çevresel faktörlerin etkili olduğu görülmektedir (Robbins & Judge, 2013). Kişilik oluşumunu etkileyen ilk faktör olan kalıtım (Robbins & Judge 2013) ve sonrasında çevresel unsurların etkili olduğu aile sıralanmaktadır (Yeşilyaprak, 1993).

Kişilik ve Mesleki Gelişim Kuramları

Kişiliğe uygun olarak yapılan kariyer planlaması ve seçimi kişinin sadece iş yaşamında değil sosyal yaşamında da başarılı, tatmin düzeyi yüksek bir yaşantı sürmesini sağlayacaktır (Gökdeniz & Merdan, 2011, s. 23). Kariyer başarısı büyük ölçüde çalışanların kişilik özellikleri ile işin gereklilikleri arasındaki uyuma bağlıdır. Bu alanda yapılan çalışmalar kişilik özelliklerinin kariyere olan uyumunun yaşamda optimal hedefler ve sonuçlar ürettiğini öne sürmektedirler (Hussain, 2012). Parsons'un "Özellik-Faktör Kuramı". Roe'nin "İhtiyaç Kuramı". Ginzberg ve arkadaşlarının "Süreç Kuramı". Super'in "Kariyer Gelişimi Kuramı" ve Holland'ın "Mesleki Kişilik Kuramı" sayılabilir.

John L. Holland'ın mesleki kişilik kuramı yirminci yüzyılın ortalarında ABD'de yaşayan insanların mesleki sorunlarını ele almak için tasarlanmıştır (Bullock ve ark., 2009; Holland, 1959). Holland'ın ortaya koymuş olduğu teori mesleki davranışların altında yatan yapıların fonksiyonlarını tanımlamaktadır (Osipow, 1968). John Holland'ın mesleki seçim teorisi, kariyer geliştirme teorileri arasında hem araştırma hem de uygulamada kullanılabilirliği açısından ender bir teoridir (Rayman, Atanasoff, 1999).

Holland'ın mesleki seçim teorisi temelde P/E uyumunun ölçülmesini sağlamakta yani bireyin ilgi alanları ve becerileriyle ilgili mesleki çevresinde bulunan faktörler arasındaki uyumu incelemektedir (Furnham, 2001). Teorinin ana fikri çoğu insanın altı kişilik tipinin bir kombinasyonuna benzediğidir. Bu tipler "Gerçekçi". "Araştırmacı". "Artistik". "Sosyal". "Girişimci" ve "Geleneksel" tipler olarak isimlendirilir. Her tip ilgileri, tercih ettikleri aktiviteler, inançları, yetenekleri, değerleri ve özellikleri ile takım yıldızı içerisinde karakterize edilmektedir (Nauta, 2010).

Duygusal Emek

Goffman, işletme tarafından oluşturulan uygun beklenti ve davranış normlarını inceleyen ilk araştırmacılardandır (Brotheridge & Lee, 2003) ancak kavramı ortaya ilk atan Hochschild 1983 yılında yaptığı çalışmada duygusal emeği; "genel olarak gözlemlenebilir jest ve mimikler oluşturmak için duyguların yönetilmesi" olarak tanımlamıştır (Hochschild, 2003, s. 7). Bir başka yaklaşımda ise kavram; kişilerarası etkileşim sırasında örgütsel olarak istenen duyguları ifade etmek için gösterilen çaba, planlama ve kontrol olarak da tanımlanmaktadır (Morris & Feldman, 1996, s. 987) şeklinde tanımlanmıştır.

Hizmet ile ilgili işler genellikle duygu yüküdür. Hizmet sektöründe çalışan herkes bunu kolaylıkla kabul etmektedir. Sadece hizmet işletmeleri değil farklı işletmelerde müşterileriyle yüz yüze iletişim halinde olan kişiler de bu konuda hemfikir olmaktadır. Hizmet çalışanlarının işleri diğer sektör çalışanlarına göre daha yüksek boyutlarda duygu gerektirmektedir (Bailey ve ark., 2001). Bu beklentiler, halkla ilişkiler gibi müşterilerle yüksek düzeyde etkileşim gerektiren işlerde daha merkezi olarak görülmektedir (Yoo, 2016).

Hochschild duygusal emeğin bir ücret karşılığında satılması sebebi ile değişim değerinin var olduğunu belirtmektedir (Hochschild, 2003). Hochschild tarafından ilk olarak ortaya atılan duygusal emek kavramının geliştirilmesine yönelik çalışan Ashfort ve Humprey (1993) Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity isimli makalelerinde duygusal emek kavramını ele almakta ve duyguların nasıl ifade edildiğinin yanında nasıl yaşandıklarına da odaklanmaktadır. Bu tanımın Hochschild'ın tanımından farklı olan tarafı, kişinin duygularını yönetmek zorunda kalmadan da bu kurallara uygun davranabilmesi olarak açıklanmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993).

Duygusal emek kavramının geliştirilmesini amaçlayan bir başka yaklaşım ise Morris ve Feldman tarafından 1996 yılında yayınlanan Duygusal Emeğin Boyutları, Geçmişi ve Sonuçları isimli makalesinde ele alınmaktadır. Duygusal emekle ilgili daha önce yapılmış olan çalışmaları genişletmek amaçlı yapılan çalışma duygusal emek kavramının boyutlarını ele alarak kavramı daha kompleks bir hale getirmektedir (Morris & Feldman, 1996). İlgili yazın duygusal emeğin yapısını oluşturan dört boyutu kavramsallaştırmaktadır. Bu boyutlar; duygusal gösterimin sıklığı, gösterim kurallarına uygunluk, gösterilecek duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluktur. Çalışma bu dört boyutun her birinin öncüsü olan örgütsel, iş ve bireysel düzeyde öneriler sunmaktadır (Morris & Feldman, 1996).

Grandey, Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor adlı makalesinde, duygusal emek üzerine yapılan çalışmaları incelemiş, bu çalışmaları karşılaştırmış ve farklı bakış açılarını birleştiren bir tanım geliştirmiştir. Ayrıca, bireysel farklılıklar ve örgütsel faktörleri de içeren kapsamlı bir duygusal emek modeli ortaya koymuştur (Grandey, 2000)

Duygusal Emeğin Boyutları

Yüzeysel davranış hissedilmeyen duyguları göstererek duyguları taklit etmek ya da verilen duyguyu arttırmak için duyguların düzenlenmesi olarak tanımlanmaktadır (Groth ve ark., 2009) Gösterilmesi gereken duyguları sergilerken yalnızca dış görünüşünü ve davranışını düzenlemek isteyen bir çalışanın “yüzeysel davranış” içerisinde olduğu görülmektedir (Kruml & Geddes 2000). Yüzeysel davranış gösteren çalışanlar iç duygularını şekillendirmeden görünümünü değiştirirler (Hochschild, 2003). Yani çalışanlar yüzeysel davranışta bulduklarında göstermek istedikleri duyguları hissetmez veya hissetmeye çalışmazlar (Lu ve ark., 2019).

Derin davranış, gerçek bir duygusal görüntü verebilmek için hissedilen duyguları değiştirmeye yönelik verilen uğraş olarak tanımlanabilir (Groth ve ark., 2009, s. 958). Derin davranış içsel uyarıların dışa vurulan ifadelerle eşleşmesi için değiştirilmesine ilişkindir (Spencer & Rupp, 2009). Bu davranış şekli gösterilmesi gereken duyguları hissetmek ve ifade etmek için çaba harcamayı gerektirir. Derin davranış içerisindeki çalışanlar gösterim kurallarına uyacak şekilde duygularını değiştirmeye çalışırlar (Lu ve ark. 2019).

Bireyler normal şartlarda hissettiklerini basitçe ifade edebilirler ve göstermiş oldukları davranış beklenti ile uyumlu olduğunda rol yapmalarına gerek kalmamakta ve bu durum doğal davranış olarak adlandırılmaktadır. Yüzeysel davranış ya da derin davranış duyguların manipüle edilmesine odaklanırken doğal davranış; doğal olarak hissedilen, kendiliğinden oluşan ve gerçek duyguları ifade etmektedir. Doğal olarak hissedilen duygularla örgütsel beklentiler aynı doğrultuda olduğunda çalışanın yüzeysel ya da derin davranışta bulunmasına gerek kalmamakta ve çalışan duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından etkilenmemektedir (Anderson, 2014).

Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek üzerine yapılan çalışmaların sonuçları göz önüne alındığında bazı araştırmacılar hem kurumlar hem de bireyler için duygusal emeğin olumlu sonuçlar doğuracağını ifade etmişlerdir (Morris & Feldman 1996). Çalışanın oynayacağı rol ile özdeş duruma gelmesi ve duygusal emeği kontrol edebildiği durumlarda kişinin tatmin düzeyinin yüksek olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda duygusal emeğin rol ile özdeşleşme için iç ve dış baskıları harekete geçireceği düşünülmektedir (Ashforth & Humphrey 1993).

Duygusal emek performansı gösterenler ile göstermeyenler arasındaki farkların anlaşılmasına yönelik yapılan bir çalışmada duygusal emek gösterenlerin daha mutlu olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal emek veren çalışanların işlerini iyi yaptıklarını hissetme eğilimlerinde de artış görülmektedir. Çalışanların işyerlerindeki insanlarla etkileşime girmek için gösterdikleri çabanın artması ile birlikte kimliklerini kaybetme duyguları azalır (Wharton, 1999).

Çalışanın işverenin kazancına odaklanması ya da başkalarının kurallarına göre duygularını yönetmesi duyguları üzerindeki kontrolü kaybetmesine sebep olmaktadır (Wharton, 1999). Bu bağlamda duygusal emek literatüründe yapılan çalışmalarda en çok ele alınan olumsuz sonuçlar tükenmişlik ve iş memnuniyetsizliğidir (Chu, 2002). Bu noktadan hareketle, macera turizmi çalışanlarının sahip olduğu kişilik tiplerinin ortaya koydukları duygusal emek üzerine etkisi olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda literatürdeki bilgiler göz önüne alınarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Macera turizmi çalışanlarının mesleki kişilikleri göstermiş oldukları duygusal emeği etkiler.

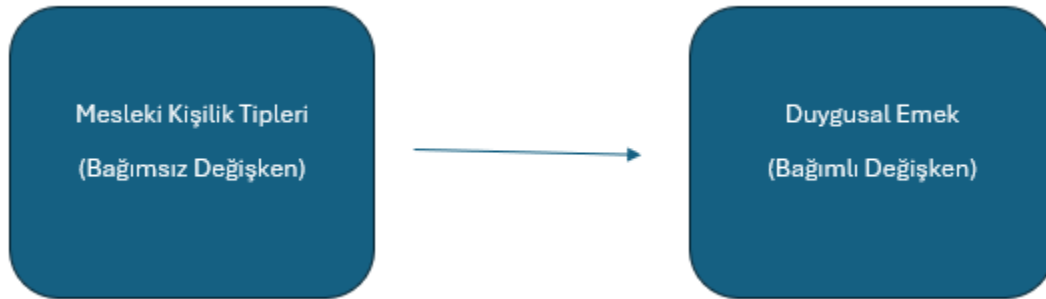
Yöntem

Araştırmanın evrenini Türkiye’de macera turizmine yönelik faaliyet gösteren çalışanlar oluşturmakta; örneklem ise tüplü dalış, yamaç paraşütü, kış sporları, dağcılık, rafting ve atv safari gibi branşlarda görev yapan çalışanlardan meydana gelmektedir. Çalışmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışma Ocak – Ağustos 2019 tarihleri arasında 390 çalışana ulaşılarak gerçekleştirilmiştir. 100.000 ve üzeri evrenlerde 384 kişilik örneklemin %95 güven düzeyinde yeterli kabul edilmesi (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, Yıldırım, 2005, s. 59) nedeniyle 390 kişilik veri seti analiz için uygun bulunmuştur.

Araştırmada veri toplama aracı olarak üç bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Birinci bölümde demografik bilgilere ilişkin sorular yer alırken ikinci bölümde, John Holland tarafından geliştirilen mesleki kişilik tercih envanteri kullanılmıştır. Son bölümde ise, Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen; duygusal emek ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan veriler SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiş olup ölçeklerin içsel tutarlılığı Cronbach's Alpha katsayısı ile test edilmiştir. Mesleki kişilik ölçeği 0,941; duygusal emek ölçeği 0,732 değerleri ile yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Verilerin faktör analizine uygunluğu için Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Bartlett küresellik testleri uygulanmıştır. Mesleki kişilik ölçeği için KMO değeri 0,87; duygusal emek ölçeği için 0,84 olarak saptanmış ve verilerin faktörleşmeye uygun olduğu görülmüştür. Parametrik testlerin ön koşulu olan normal dağılımı sorgulamak için Çarpıklık (Skewness) ve Basıklık (Kurtosis) değerleri incelenmiş, katsayıların ± 1 aralığında olduğu belirlenerek verilerin normal dağıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla regresyon analizleri uygulanmıştır.

Bu çalışmada araştırmanın temel kavramları ve değişkenleri arasında öngörülen ilişkilere dayanılarak Şekil 1’de bir araştırma modeli geliştirilmiştir ve analiz sonuçlarına göre model test edilecektir. Araştırma modeli mesleki kişilik, duygusal emek literatüründe yer alan çalışmalar dikkate alınarak ortaya konulmuştur. Araştırmanın modelinde mesleki kişilik ile duygusal emek arasında ilişki olduğu öngörülmektedir. Araştırma modeli bu ilişkilerin belirli bir çerçevede test edilmesine olanak tanımaktadır.



Şekil1. Araştırma Modeli

Bulgular

Güvenirlilik analizi yapmak için kullanılan yöntemlerden birisi Cronbach's Alpha Değerinin izlenmesidir. Hesaplanan alfa değeri 0 ile 1 arasında olup aşağıdaki gibi yorumlanabilmektedir (Kalaycı, 2010) $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir, $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek güvenirliliği düşüktür, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir dir ve $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir dir (Taysı & Canbaz 2017: 1056). Araştırmada kullanılan ölçekler ile ilgili geçerlilik ve güvenirlilik analizleri SPSS programında yapılmış olup, kullanılan ölçekler ile ilgili geçerlilik ve güvenirlilik verileri incelendiğinde Holland’ın mesleki kişilik envanteri güvenirlilik analizi Cronbach's Alpha Değeri 0,941, duygusal emek ölçeği güvenirlilik analizi Cronbach's Alpha Değeri 0,732’dir

Tablo 1. Dağılım Testi Sonuçları

		Çarpıklık	Basıklık
Mesleki Kişilik Envanterine İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları	Araştırmacı	,367	-,895
	Sosyal	-,418	-,784
	Geleneksel	,953	,953
	Artistik	,726	,351
	Girişimci	,634	-,362
	Gerçekçi	,346	-,904
	Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları	Yüzeysel Davranış	,570
Derin Davranış		-,286	-,959
Doğal (Samimi) Davranış		,280	-,880

Yapılan araştırma sonucunda ulaşılan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine dair analiz sonuçları Tablo 1’de yer almaktadır. Dağılım katsayıları +1 -1 değerleri arasında olduğunda normal kabul edilir. Bu aralık dışında bulunana değerler dağılımın çarpık olduğunu göstermektedir (Hair ve ark., 2014).

Yapılan analiz sonucunda ortaya çıkan katsayıların ± 1 arasında olduğu görülmektedir. Buna göre bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait verilerin normal dağılım gösterdiği görülmektedir. Normallik testleri sonucunda verilerin normal dağılım gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu aşamada parametrik test önkoşulu sağlanmıştır.

Tablo 2’de macera turizmi çalışanlarının büyük çoğunluğunu %73,6 oranı ile erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Çalışanların %65,6’sının 18-40 yaş aralığında, %8,2’sinin ise 0-17 yaş aralığında yer aldığı

görülmektedir. Ayrıca çalışanların eğitim durumu değerlendirildiğinde %53,8'inin yükseköğretim mezunu olduğu görülmektedir. Elde edilen verilerin %59'u işçilerden %41'i ise yönetici pozisyonunda bulunan çalışanlardan elde edilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Mesleki Niteliklerine İlişkin Bilgiler

Değişkenler	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Erkek	287	73,6
Kadın	103	26,4
Toplam	390	100
Yaş		
0-17	32	8,2
18-40	256	65,6
41-65	102	26,2
Toplam	390	100
Eğitim Durumu		
İlköğretim	40	10,3
Lise	140	35,9
Önlisans	55	14,1
Lisans	123	31,5
Lisansüstü	32	8,2
Toplam	390	100
Statü		
İşçi	230	59
Alt Kademe Yönetici	57	14,6
Orta Kademe Yönetici	55	14,1
Üst Kademe Yönetici	48	12,3
Toplam	390	100
Çalışma Süresi		
1 yıldan az	99	25,4
1 ve 5 arası	152	39
6 ve 10 yıl arası	71	18,2
10 yıldan fazla	68	17,4
Toplam	390	100

Tablo 3. Mesleki Kişilik Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Ortalama
Faktör 1: Araştırmacı Kişilik Tipi		
Dünyanın merkezi, güneş ve yıldızlar hakkında kitaplar okumak	,755	2,85
Yıldızların oluşumunu öğrenmek	,747	
Bir havuz veya gölde yabancı hayatı araştırmak	,743	
Depremi nedenlerini araştırmak	,729	
Ünlü bir bilim adamının dersine katılmak	,724	
Hava durumu tahmini için kişisel gözlemleri kullanmak	,720	
Bitki hastalıklarını incelemek	,719	
Kuşların nasıl göç ettiğini öğrenmek	,718	
Kelebekleri gözlemlemek ve sınıflandırmak	,711	
Vitaminlerin hayvanlar üzerindeki etkisini araştırmak	,709	
Yeni bir cerrahi işlem hakkında yazılar okumak	,703	
Biyoloji çalışmak	,701	
Beynin nasıl çalıştığını öğrenmek	,697	
Mikroskop gibi laboratuvar aletlerini kullanmak	,692	
Bir bilim müzesini incelemek	,656	

Tablo 3. Mesleki Kişilik Faktör Analizi Sonuçları (devamı)

Faktör 2: Sosyal Kişilik Tipi		
Diğer insanların bir problemin çözülebileceğine nasıl inandıklarını öğrenmek	,789	3,40
İnsanlara yeni bir hobi öğretmek	,788	
Arkadaşlar arasındaki bir tartışmayı yatıştırmak	,767	
Bir toplum geliştirme projesinde çalışmak	,746	
Bir sergiye gezi düzenlemek	,736	
Acil durumlarda insanlara yardım etmek	,734	
Birine önemli bir karar vermesinde yardım etmek	,727	
Bir proje üzerinde başkaları ile beraber çalışmak	,698	
Çocuklara nasıl oyun oynanacağını veya spor yapılacağını göstermek	,698	
Tehlikedeki bir insana yardım etmeye çalışmak	,694	
İnsanlara kanuni doğruları açıklamak	,675	
Uyuşturucu kullanan insanlara danışmanlık yapmak	,673	
Fıkralar ve hikayeler anlatarak insanları eğlendirmek	,659	
Küçük grup tartışmalarına katılmak	,643	
Yerel bir radyo istasyonunda çalışması için müzik parçaları seçmek	,575	
Faktör 3: Gerçekçi Kişilik Tipi		
Değerli taşları kesmeyi ve parlatmayı öğrenmek	,796	2,87
Mobilya yapmak	,796	
Bir daktilonun nasıl tamir edileceğini öğrenmek	,752	
Bir resim çerçevesi yapmak	,732	
Fırtınadan sonra zarar görmüş bir ağacı onarmak	,731	
Planlar ve grafikler yapmak	,725	
Orman yangınları için gözetleme yapmak	,723	
Yaralı bir insana ilkyardım yapmak	,710	
Elektronik alet çalıştırmak	,704	
Bir makinenin nasıl kullanılacağı konusunda talimatlar yazmak	,693	
Bir slayt veya film projektörünü çalıştırmak	,686	
Gözlük için mercekleri parlatmak	,679	
Bir ustayı televizyon tamir ederken seyretmek	,678	
Tam doğru zaman tutmak için bir saati ayarlamak	,677	
Bir kuş yemliği tasarlamak	,661	
Faktör 4: Geleneksel Kişilik Tipi		
Mali raporları hazırlamak ve yorumlamak	,787	2,20
Mali bir hesaptaki hataları bulmak	,776	
Aylık bütçe planı yapmak	,759	
Gelir vergisi kazancını düzenlemek	,758	
Bir muhasebecilik sistemi kurmak	,751	
Bir rapor taslağındaki hataları bulmak incelemek	,734	
Bir dükkânda envanter tutmak	,714	
Taşıma için nakil maliyetlerini hesaplamak	,709	
Bir kuruluşun parayla ilgili bütün işlerini idare etmek	,707	
Taksit ödemelerini tahsil etmek	,678	
Masraflara ait hesap kayıtları tutmak	,659	
Bankaya yatırılan paranın faizini hesaplamak	,645	
Bir grup veya kulüp için bütçe hazırlamak	,642	
Kusurları bulmak için mamulleri incelemek	,538	
Maddeleri ayırmak, biriktirmek ve saklamak	,530	

Tablo 3. Mesleki Kişilik Faktör Analizi Sonuçları (devamı)

Faktör 5: Girişimci Kişilik Tipi		
Bir toplantıyı yönetmek	,755	2,55
Telefonla iş idare etmek	,755	
Küçük bir işletmeyi idare etmek	,751	
Yeni kurallar veya politikalar geliştirmek	,724	
İş gezilerine çıkmak	,698	
İnsanların mali kararlar vermelerine yardımcı olmak	,697	
Bir iş yaptırmak için parayla adam tutmak	,693	
Diğer insanlar için iş planlamak	,692	
Şirket hakkındaki şikayetleri konusunda işçilerle röportaj yapmak	,688	
Yeni bir satış kampanyası düzenlemek	,686	
İl genel meclisinde çalışmak	,676	
İş gazeteleri veya dergileri okumak	,669	
Bir politik kurum için kampanyaya katılmak	,662	
Yeni alışveriş merkezinin tanıtımını yapmak	,637	
Ziyaretçilere yol göstermek	,634	
Faktör 6: Artistik Kişilik Tipi		
Tiyatro oyunu, müzikaller gibi sanatsal etkinliklerin eleştirilerini yazmak	,787	2,40
Müzik eseri bestelemek veya düzenlemek	,763	
Filmler için konu müziği bestelemek	,755	
Bir orkestrada caz müziği çalmak	,740	
Bir tiyatro oyununda rol almak	,716	
Kısa hikayeler yazmak	,715	
Bir bandoda çalmak	,695	
Bir sinema filmi senaryosu yazmak	,673	
Bir magazin hikayesini anlatan çizimler yapmak	,648	
Resimler tasarlamak ve çizmek	,625	
Metal bir heykel tasarlamak	,567	
Modern yazarların yazı stillerini araştırmak	,555	
Yaratıcı fotoğraflar çekmek	,547	
Sertifika, plaket veya taktir belgesi kazanmak	,505	
Bir oyun için takım oluşturma	,444	

Araştırmanın faktör analizine tabi tutulabilmesi için örneklem büyüklüğünün yeterli olması ve elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi gerekmektedir. Madde ve değişkenlerin tutarlılığı için geliştirilen yaklaşım Kaiser Meyer Olkin (KMO) istatistiği verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını açıklamaktadır (Yurdugül, 2020).

Mesleki kişiliğin alt boyutlarına yönelik ifadelerin faktör analizinde yer alan 6 faktörün toplam varyansın %54'ünü açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. KMO örneklem yeterliliği ise 0,87 düzeyinde olup iyi olarak nitelendirilmektedir. Bartlett's küresellik testine göre faktör analizi uygulanabilir (χ^2 : 25346,185; sig: ,000) görülmektedir. Bu veriler doğrultusunda mesleki kişilik düzeylerini belirlemeye yönelik ifadelerle ilişkin faktör analiz gerçekleştirilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda farklı faktör yüklerine sahip 6 adet faktör ortaya çıkmış ve çıkan faktör tablosunda faktör yükü 0,40'ın altında olan ifadeler hem bu analizde hem de diğer faktör analizlerinde değerlendirme dışı tutulmuştur.

Tablo 4. Duygusal Emek Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Ortalama
Faktör 1: Yüzeysel Davranış		
Mesleğimin gerektirdiğı duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	,864	2,41
Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	,858	
Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	,840	
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	,760	
Müşterilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.	,709	
Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	,690	
Faktör 2: Derin Davranış		
Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	,909	3,21
Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	,884	
Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	,874	
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	,793	
Faktör 3: Doğal (Samimi) Davranış		
Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.	,864	4,00
Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	,844	
Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.	,825	

Duygusal emeğin alt boyutlarına yönelik ifadelerin faktör analizinde yer alan 3 faktörün toplam varyansın %73'ünü açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. KMO örneklem yeterliliği ise 0,84 düzeyinde olup iyi olarak nitelendirilmektedir. Barletts küresellik testine göre faktör analizi uygulanabilir (x2: 3279,803; sig: ,000) görülmektedir.

Tablo 5. Mesleki Kişiliklerin Yüzeysel Rol Yapma Üzerindeki Etkisi Regresyon Model Özeti

Bağımsız Değişken	Beta	t	Sig (p)
Mesleki Kişilik	0,242	0,2226	0,001
Sabit		7,152	
F		3,969	
R		0,242	
R²		0,044	
p		0,001	

Tablo 5'te yer alan sonuçlara göre araştırmaya katılan çalışanların mesleki kişiliklerinin yüzeysel rol yapma üzerinde etkisinin %4,4 (R2) olduğu ve ortaya çıkan bu sonuç doğrultusunda mesleki kişiliklerde meydana gelecek bir birim değişimin yüzeysel rol yapma üzerinde 0,242 (Beta) kadar farklılık yaratacağını söylemek mümkündür.

Tablo 6. Mesleki Kişiliğe Ait Alt Boyutların Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Üzerindeki Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Beta	t	Sig (p)
Araştırmacı	-,109	-1,942	,053
Sosyal	-,072	-1,321	,187
Geleneksel	,204	3,698	,000
Artistik	,077	1,494	,136
Girişimci	-,070	-1,231	,219
Gerçekçi	-,037	-,670	,503

Geleneksel kişilik yapısında 0,000 anlamlılık düzeyinde kişilik düzeyinde değişecek bir birimlik farklılığın yüzeysel rol yapma davranışını %20 artıracakı görülmektedir.

Tablo 7. Mesleki Kişiliklerin Derin Rol Yapma Davranışı Üzerindeki Etkisi Regresyon Model Özeti

Bağımsız Değişken	Beta	t	Sig (p)
Mesleki Kişilik	0,252	0,2159	0,000
Sabit		5,761	
F		4,346	
R		252	
R²		0,049	
p		0,000	

Tablo 7’de yer alan sonuçlara göre araştırmaya katılan çalışanların mesleki kişiliklerinin derin rol yapma üzerinde etkisinin %4,9 (R2) olduğu ve ortaya çıkan bu sonuç doğrultusunda mesleki kişiliklerde meydana gelecek bir birim değişimin derin rol yapma üzerinde 0,252 (Beta) kadar farklılık yaratacağını söylemek mümkündür.

Tablo 8. Mesleki Kişiliğe Ait Alt Boyutların Derin Rol Yapma Davranışı Üzerindeki Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Beta	t	Sig (p)
Araştırmacı	-,043	-,766	,444
Sosyal	,149	2,738	,006
Geleneksel	,076	1,388	,166
Artistik	-,095	-1,850	,065
Girişimci	,110	1,934	,054
Gerçekçi	,034	,618	,537

Regresyon analizi incelendiğinde Tablo 8’de görüleceği üzere sosyal kişilik yapısının 0,006 anlamlılık düzeyinde derin rol yapma davranışı üzerindeki etkisinin %15 olduğu görülmektedir. Yani sosyal kişilikte bir birimlik değişimin derin rol yapma davranışında %15’lik artışa sebep olacağı görülmektedir.

Tablo 9. Mesleki Kişiliklerin Doğal Davranış Üzerindeki Etkisi Regresyon Model Özeti

Bağımsız Değişken	Beta	t	Sig (p)
Mesleki Kişilik	0,291	0,3213	0,000
Sabit		10,96	
F		5,902	
R		0,291	
R²		0,070	
p		0,000	

Tablo 9’da yer alan sonuçlara göre araştırmaya katılan çalışanların mesleki kişiliklerinin doğal davranış üzerinde etkisinin %7 (R2) olduğu ve ortaya çıkan bu sonuç doğrultusunda mesleki kişiliklerde meydana gelecek bir birim değişimin doğal davranış üzerinde 0,291 (Beta) kadar farklılık yaratacağını söylemek mümkündür.

Tablo 10. Mesleki Kişiliğe Ait Alt Boyutların Doğal Davranış Üzerindeki Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Beta	t	Sig (p)
Araştırmacı	,016	,290	,772
Sosyal	,198	3,682	,000
Geleneksel	-,110	-2,027	,043
Artistik	-,124	-2,455	,015
Girişimci	,073	1,292	,197
Gerçekçi	,129	2,330	,020

Regresyon analizi incelendiğinde Tablo 10’da görüleceği üzere sosyal kişilik yapısının 0,000 anlamlılık düzeyinde doğal davranış üzerindeki etkisinin %20 olduğu görülmektedir. Yani sosyal kişilikte bir birimlik değişimin çalışanın doğal davranışında %20’lik artışa sebep olacağı görülmektedir. Gerçekçi kişilik yapısında ise 0,02

anlamlılık düzeyinde farklılaşacak bir birimlik değişimin doğal davranışı %13 oranında artıracığı görülmektedir. Artistik kişilik yapısının 0,015 anlamlılık düzeyinde doğal davranış üzerindeki etkisinin %12 olduğu görülmektedir ancak etki ters orantılıdır yani bireydeki artistik kişiliğin bir birim artışı doğal davranış gösterme tarzında %12'lik bir azalmaya sebep olacaktır. Geleneksel kişilik yapısında da ters orantı görülmektedir yani bireydeki geleneksel kişiliğin bir birim artışı doğal davranış gösterme tarzında %11'lik bir azalmaya sebep olacaktır.

Yapılan regresyon analizi sonucunda temel hipotezlerden;

H1: “Macera turizmi çalışanlarının mesleki kişilikleri göstermiş oldukları duygusal emeği etkiler” hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada, macera turizmi çalışanlarının mesleki kişilik yapılarının gösterdikleri duygusal emeğe etkileri incelenmiştir. Literatürde mesleki kişilik ile duygusal emek arasındaki ilişkileri doğrudan ele alan bir bulguya rastlanmamıştır. Ancak duygusal emek ile iş tatmini ya da tükenmişlik gibi değişkenler arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar, pozitif korelasyonlar tespit edilmiştir.

Araştırmalarda çalışanların örgütlerin isteklerine bağlı olarak duygu gösterim kurallarına başvurdukları ve bunu farklı stratejilerle gerçekleştirdikleri görülmektedir (Morris & Feldman, 1996; Grandey, 2000; Diefendorff ve ark., 2005). Çalışma çerçevesinde elde edilen bulgular macera turizmi bağlamında ilişki yoğunluğu, etkileşim süresi ve risk algısı da dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

Çalışmanın bulguları macera turizmi çalışanlarının genel olarak doğal davranış içerisinde olduklarını; yüzeysel davranış eğiliminin ise görece düşük kaldığını göstermektedir ve bu sonuç turist rehberleri örnekleminde yapılan çalışmalarla uyumluluk göstermektedir. Temizkan ve Arslan tarafından yapılan çalışmada rehberlik gibi yüksek ilişki yoğunluğu olan işlerde doğal davranışın belirleyici rol oynadığı sonucuna ulaşıldığı görülmektedir (Temizkan & Arslan, 2021). Kaya ve Özhan ise derin rol yapmanın kişisel başarıda pozitif, duyarsızlaşmada ise negatif etki gösterdiğini belirtmektedir. Sosyal kişilik yapısının da derin rol yapmaya olan yatkınlığı dikkate alındığında çalışma ile tutarlılık göstermektedir (Kaya & Özhan, 2012).

Macera turizmi sektöründe ise faaliyetlerin risk, tehlike ve belirsizlik içerebilmesi (Buckley, 2007) ve güven ilişkisinin kritik olması, çalışanların daha tutarlı ve inandırıcı duygu gösterimlerine yönelmesini sağlamaktadır ve bu durum duygusal emeğin şekillendirilebileceğini ileri süren duygu gösterim yaklaşımıyla uyumludur (Grandey, 2000). Mesleki kişilik boyutları bakımından değerlendirildiğinde ise; sosyal kişilik tipinin derin davranış ve doğal davranış üzerinde pozitif etkisinin öne çıkması, uzun süreli ve yoğun etkileşim gerektiren işlerde duygu gösterim ve düzenleme süreçlerine daha uygun olduklarını işaret etmektedir. Bu bulgu, otel çalışanları örnekleminde olduğu gibi derin davranışın işe tutkunluk üzerinden hizmet kalitesini artırabildiğini raporlayan Wang ile paralel biçimde yorumlanabilir. Bununla birlikte literatürde derin davranışın her zaman “tamamen olumlu” sonuçlar üretmediğini gösteren bulgular da bulunmaktadır (Wang, 2020). Choi vd. müşteri temasının yoğun olduğu rollerde derin davranışın da iş stresi üzerinden tükenmişliğe bağlanabildiğini raporlamıştır (Choi ve ark., 2019) Bu nedenle derin davranışın sonuçlarının; bağlam (otel vs. macera turizmi), iş stresi düzeyi, örgütsel destek ve bireysel kaynaklar gibi değişkenlere bağlı olarak farklılaşabileceği değerlendirilmektedir. Diğer kişilik tipleri açısından; geleneksel kişilik tipinin yüzeysel davranışa yatkınlığı ve doğal davranıştan uzaklaşma eğilimi daha fazla kural ve prosedür odaklı bir

yaklaşım ve ortama uygun olacaklarını düşündürmektedir. Buna karşılık gerçekçi kişilik tipinin doğal davranışı yoğun olarak göstermesi macera turizmi faaliyetlerinin pratik beceri, hızlı karar verme ve görev odaklılık gerektirmesiyle uyumluluk göstermektedir. Bu çerçevede macera turizmi işletmeleri yöneticilerine naçizane şu öneriler sunulabilir.

Özellikle sosyal, gerçekçi ve araştırmacı yönü baskın adayların tercih edilmesi; Macera turistleri ile uzun süreli etkileşimin ve yoğun iletişimin olduğu faaliyetlerde hizmet kalitesinin desteklenmesine katkı sağlayabilir.

Geleneksel kişilik tipinin yüzeysel davranışa daha yatkın olabildiği dikkate alınarak, bu çalışanların misafirlerle sürekli ve uzun süreli etkileşim gerektirmeyen; daha çok arka-ofis veya kısa süreli iletişim gerektiren görevlerde konumlandırılması daha uygun olabilir.

Derin davranışın daha fazla beklendiği görevlerde sosyal ve girişimci kişilik özelliklerine sahip çalışanların güçlendirilmesi, konu ile ilgili çalışanların bilgilendirilmesi ve alanları ile ilgili eğitim programları tasarlanması önerilir.

Uzun süreli ve yüksek temaslı aktivitelerde (ör. dalış, rafting, dağcılık vb.) sosyal ve gerçekçi kişilik tiplerinin birlikte çalışacağı ekipler oluşturulması hem müşteri memnuniyetini hem de çalışanların rol uyumunu artırabilir.

Kısıtlılıklar ve Gelecekteki Araştırmalar İçin Öneriler

Bu çalışmada karşılaşılan kısıtlılıklardan birisi verilerin anket yoluyla toplanması sebebi ile duygu ve davranışların doğrudan gözlenememiş olmasıdır. Bununla birlikte kaynak kısıtlılığı sebebi ile macera turizmi sektöründe alt meslek gruplarına eşit düzeyde erişim sağlanamamıştır. Verilerin 2019 yılında toplanmış olmasının temel nedeni, araştırmanın kapsamlı bir doktora tezi sürecinin saha aşamasını oluşturmasıdır. Aradan geçen süreye rağmen, çalışmanın odaklandığı mesleki kişilik ve duygusal emek gibi yapısal kavramlar, konjonktürel değişimlerden ziyade bireysel ve mesleki temellere dayandığı için bulguların geçerliliğini koruduğu düşünülmektedir. Gelecekte konu ile ilgili yapılacak çalışmaların farklı bölgelerde ve macera turizmi alanlarında örneklemin de genişletilerek nitel veri ile nicel bulguların desteklenmesi ayrıca tükenmişlik ve hizmet kalitesi gibi değişkenlerin aracı rollerinin test edilmesi önerilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

Akdağ, G. (2011). Özel ilgi turizmi kapsamında Anamur mağaraları bir turistik ürün geliştirme. *Türofed*, 1–2.

Allport, G. W. (1937). *Personality: A psychological interpretation*. Henry Holt and Company.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2005). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Sakarya Kitabevi.

Andalucia. (2018). *Climbing*. <http://www.andalucia.org/en/sports/sports/climbing/>.

- Anderson, L. (2014). *There goes another little chip of your heart: Exploring the intersections of communication, emotional labor, and age* [Doktora tezi, Purdue University].
- Archer, J., & Syrratt, G. (2012). *Manual of travel agency practice*. Routledge.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88–115.
- ATDI. (2015). *What is adventure tourism*. https://www.adventureindex.travel/docs/atdi_2015.pdf.
- Bailey, J. J., Gremler, D., & McCollough, M. A. (2001). Service encounter emotional value. *Services Marketing Quarterly*, 23, 1–24.
- Basım, N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Journal of Management & Economics*, 19, 77–90.
- Brotheridge, C., & Lee, R. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379.
- Buckley, R. (2007). Adventure tourism products: Price, duration, size, skill, remoteness. *Tourism Management*, 28, 1428–1433.
- Bullock, E. E., Andrews, L., Braud, J., & Reardon, R. C. (2009). Holland's theory in an international context: Applicability of RIASEC structure and assessments. *Career Planning and Adult Development Journal*, 25, 29–58.
- Ceyhan, E., Kayaoğlu, A., Bilgin, A., Cengiz, A. A., Cürün, F., Boz Semerci, A., & Ergeneli, A. (2017). *Davranış bilimleri-II*. Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Choi, H.-M., Mohammad, A. A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199–208. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>.
- Chu, K. H.-L. (2002). *The effects of emotional labor on employee work outcomes* [Doktora tezi, Virginia Polytechnic Institute and State University].
- Diener, E., Lucas, R., & Cummings, J. (2019). Personality traits. *Introduction to Psychology*, 16.1.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*.
- Furnham, A. (2001). Vocational preference and P–O fit: Reflections on Holland's theory of vocational choice. *Applied Psychology*, 50, 5–29.
- Giddy, J. K. (2018). A profile of commercial adventure tourism participants in South Africa. *Anatolia*, 29, 40–51.
- Gökdeniz, İ., & Merdan, E. (2011). Kişilik ile kariyer seçimi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3, 23–36.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>.

- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52, 958–974.
- Gülbahar, O. (2009). 1990'lardan günümüze Türkiye'de kitle turizminin gelişimi ve alternatif yönelimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2014). *Multivariate data analysis*. Pearson.
- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Holland, J. L. (1959). A theory of vocational choice. *Journal of Counseling Psychology*, 6(1), 35–45.
- Hussain, S. (2012). Personality and career choices. *African Journal of Business Management*, 6(6), 2255–2260.
- Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2).
- Kruml, S., & Geddes, D. (2000a). Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform emotional labor. *Emotions in the workplace: Research, theory and practice* (ss. 177–188).
- Lu, Y., Wu, W., Mei, G., Zhao, S., Zhou, H., Li, D., & Pan, D. (2019). Surface acting or deep acting, who need more effortful? A study on emotional labor using functional near-infrared spectroscopy. *Frontiers in Human Neuroscience*, 13, 151.
- McKay, T. (2018). An analysis of the South African adventure tourism industry. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 29(4).
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.
- Nauta, M. M. (2010). The development, evolution and status of Holland's theory of vocational personalities: Reflections and future directions for counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 57, 11–22.
- Osipow, S. H. (1968). *Theories of career development* (ss. 220–233).
- Rayman, J., & Atanasoff, L. (1999). Holland's theory and career intervention: The power of the hexagon. *Journal of Vocational Behavior*, 55, 114–126.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. Pearson Education Limited.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2016). *Theories of personality*. Cengage Learning.
- Spencer, S., & Rupp, D. E. (2009). Angry, guilty and conflicted: Injustice toward coworkers heightens emotional labor through cognitive and emotional mechanisms. *Journal of Applied Psychology*, 94, 429–444.
- Swarbrooke, J., Beard, C., Leckie, S., & Pomfret, G. (2003). *Adventure tourism: The new frontier*. Routledge.
- Taysı, K., & Canbaz, S. (2017). Yardımcı muhasebe elemanlarının iş doyum düzeylerinin tespit edilmesine yönelik bir araştırma: İstanbul örneği. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 19, 1050–1065.
- Temizkan, S. P., & Arslan, E. (2021). Duygusal emeğin turist rehberlerinin iş tatmini üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 10(2), 4–21.

- Vasileiou, M., Tsartas, P., & Stogiannidou, M. (2016). Wellness tourism: Integrating special interest tourism within the Greek tourism market. *Tourismos*, 11(3), 210–226.
- Wang, C. (2020). Managing emotional labor for service quality: A cross-level analysis among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102396. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102396>.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 158–176.
- Yoo, J. (2016). Perceived customer participation and work engagement: The path through emotional labor. *International Journal of Bank Marketing*, 34, 1009–1024.
- Yurdugöl, H. (2020). Faktör analizinde KMO ve Bartlett testleri neyi ölçer. <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~yurdugul/3/indir/Kuresellik.pdf>.

The Effect of Adventure Tourism Employees' Professional Personality Structures on Their Emotional Labour

Haydar ASAN

Ordu University, Faculty of Tourism, Ordu/Türkiye

Hasan TAĞRAF

Sivas Cumhuriyet University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Sivas/Türkiye

Extended Summary

Special interest tourism, which is among the forms of alternative tourism, is a broad category of tourism that emerged in the 1970s as a result of tourists' dissatisfaction with the adverse outcomes of mass tourism and their pursuit of experiences aligned with their particular preferences (Akdağ, 2011), and it experienced substantial growth during the 1980s (Gülbahar, 2009). In 1985, the World Tourism Organization defined special interest tourism as “the provision of personalized leisure and recreational experiences guided by the specific interests of individuals and groups” (Vasileiou et al., 2016, p. 212).

Although the range of special interest tourism types is extensive, widely recognized forms include yachting tourism, hunting tourism, golf tourism, antiques tourism, archaeological site tourism, birdwatching, wine tourism, motor racing, and adventure tourism (Archer & Syrratt, 2012). In this context, adventure tourism is defined as travel outside one's usual place of residence for at least 24 hours but not exceeding one year, involving at least two of the following elements: participation in physical activities, close contact with the natural environment, and experiencing new cultures (ATDI, 2015). In another definition, it is described as an exciting outdoor activity for guided tour participants, based on the attractive features of a natural area and often requiring specialized equipment (Buckley, 2007).

What distinguishes adventure tourism from other forms of tourism is the presence of risk, danger, and uncertainty. Tourists who seek adventure tend to pursue physically and psychologically novel experiences and excitement; by contrast, those who dislike risk and uncertainty and who avoid danger are more likely to prefer conventional tour-based travel. In general, adventure tourists are individuals who assume relatively high levels of risk, and the activities they engage in vary in terms of difficulty (Giddy, 2018).

From an etymological perspective, the term personality is rooted in the word “persona,” used in ancient Greek and referring to the masks worn by actors in theatrical performances (Allport, 1937). From this viewpoint, persona may be understood as the typology individuals present to others. However, defining personality solely through this lens is insufficient. Personality encompasses a wide range of individual attributes that extend beyond physical characteristics, including one's overall integration, diverse dispositions, and numerous subjective, social, and emotional qualities that may not be directly observable and may be concealed from others (Schultz & Schultz, 2016). In conceptualizing personality, three core elements are typically emphasized: individual differences that underline each person's uniqueness, consistency reflected in similar behavioral tendencies across contexts, and stability referring to the persistence of these characteristics over time (Diener et al., 2019).

Research on personality traits has examined whether personality is innate or primarily shaped by environmental influences; however, this body of work has not produced definitive conclusions (Ceyhan et al., 2017). Despite differing perspectives, existing evidence suggests that both hereditary characteristics and environmental factors contribute to the development of personality (Robbins & Judge, 2013, p. 168). Among the determinants of personality formation, heredity is often noted as a primary factor (Robbins & Judge, 2013, p. 169), followed by family as a key environmental influence (Yeşilyaprak, 1993).

Occupational personality dimensions were introduced by Holland. The central premise of the theory is that most individuals resemble a combination of six personality types: Realistic, Investigative, Artistic, Social, Enterprising, and Conventional. Each type is characterized by a constellation of interests, preferred activities, beliefs, abilities, values, and traits (Nauta, 2010).

In her work, Hochschild (1983) defined emotional labor as “the management of feelings to create a publicly observable facial and bodily display” (Hochschild, 2003). From another perspective, emotional labor has been defined as the effort, planning, and control exerted to express organizationally desired emotions during interpersonal interactions (Morris & Feldman, 1996).

Surface acting is defined as the regulation of emotions by simulating feelings that are not genuinely experienced or by amplifying a prescribed emotional expression (Groth, Hennig-Thurau, & Walsh, 2009). Employees who engage in surface acting alter their outward displays without shaping their internal feelings (Hochschild, 2003). Deep acting, in contrast, refers to the effortful process of modifying one’s felt emotions in order to present an authentic emotional display (Groth et al., 2009). Under typical conditions, individuals can express what they genuinely feel; when such expressions align with role expectations, acting becomes unnecessary, and this is referred to as genuine or natural expression. While surface acting and deep acting focus on manipulating emotions, natural expression involves the spontaneous and authentic display of genuinely experienced emotions (Anderson, 2014).

The present study was conducted to determine the effect of adventure tourism employees’ occupational personality structures on their emotional labor. The population of the study comprises employees working in adventure tourism-related activities in Türkiye; the sample consists of personnel employed in branches such as scuba diving, paragliding, winter sports, mountaineering, rafting, and ATV safari. Convenience sampling was employed.

Data were collected using a questionnaire consisting of three sections. The first section included items related to demographic characteristics. The second section employed the occupational personality preference inventory developed by John Holland. The final section used the emotional labor scale developed by Diefendorff et al. (2005).

The collected data were analyzed using SPSS, and the internal consistency of the scales was assessed via Cronbach’s alpha. The occupational personality scale demonstrated high reliability ($\alpha = .941$), as did the emotional labor scale ($\alpha = .732$). To assess the suitability of the data for factor analysis, the Kaiser–Meyer–Olkin (KMO) measure and Bartlett’s test of sphericity were conducted. The KMO value was .87 for the occupational personality scale and .84 for the emotional labor scale, indicating that the data were suitable for factor extraction. To test the normality assumption required for parametric analyses, skewness and kurtosis values were examined; as the coefficients fell within the ± 1 range, the data were concluded to be normally distributed. Regression analyses were performed to examine the effects of the independent variables on the dependent variables.

No direct evidence was identified in the literature that explicitly addresses the relationship between occupational personality and emotional labor. However, studies investigating the associations between emotional labor and variables such as job satisfaction or burnout have reported positive correlations.

Prior research indicates that employees comply with organizational display rules and enact these rules through different strategies (Morris & Feldman, 1996; Grandey, 2000; Diefendorff et al., 2005). Within the framework of this study, the findings were evaluated in the context of adventure tourism by considering factors such as relationship intensity, interaction duration, and perceived risk.

Based on these considerations, the following recommendations may be offered to managers of adventure tourism enterprises. First, prioritizing candidates with dominant Social, Realistic, and Investigative orientations may contribute to supporting service quality in activities that involve sustained interaction and intensive communication with adventure tourists. Second, given that individuals with a Conventional personality type may be more prone to surface acting, it may be more appropriate to assign these employees to roles that do not require continuous and prolonged guest interaction, such as back-office tasks or positions involving short-term communication. Third, in roles where deep acting is more strongly expected, it is recommended to empower employees with Social and Enterprising personality characteristics, provide informational support to staff regarding these expectations, and design training programs aligned with their fields of expertise. Finally, for long-duration and high-contact activities (e.g., diving, rafting, mountaineering), forming teams in which Social and Realistic personality types work together may enhance both customer satisfaction and employees' role alignment.