

Profesyonel Turist Rehberlerinde Stres Yönetimi ve Psikolojik Dayanıklılığın Ölçülmesi

The Assessment of Stres Management and Psychological Hardiness of Professional Tourist Guides

Arş. Gör. Zehra SALTİK 
İstanbul Bilgi Üniversitesi
Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu
E-posta: zehra.saltik@bilgi.edu.tr

Prof.Dr. İsmail KIZILIRMAK 
İstanbul Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
E-posta: ikizilirmak@yahoo.com

Öz

Turist rehberliği, bilinen en eski mesleklerden biridir. Turist rehberleri, satın alınan turun önemli bir bileşeni olup, turun niteliğini önemli ölçüde etkilemektedir. Turist rehberi, turu başından sonuna kadar etkili bir şekilde yöneten kişidir. Ancak turist rehberliği meslek olarak hak ettiği değeri görememiş, mesleğin rolleri ve ücretleri çoğu zaman ihmal edilmiştir. Bu da, turist rehberlerinin yaşadıkları zorluklarla nasıl başa çıktıkları, yani yaşadıkları stresi nasıl yönettikleri sorusuna yanıt vermeyi önemli hale getirmektedir. Bu çalışma, rehberlerin stresi yönetme biçimlerini ve psikolojik dayanıklılık düzeylerini belirleyerek, bu kavramlar arasındaki ilişki ve etkileşimi ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışmanın evreni, Türkiye genelinde aktif olarak faaliyet gösteren kokartlı turist rehberlerinden oluşmaktadır. Çalışmanın örnekleme, % 5 güvenirlilik aralığı temel alınarak 370 kişi olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada, elde edilen verilerin analizi korelasyon ve regresyon kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Buna göre, psikolojik dayanıklılık boyutları ile stres yönetimine ait aktif planlama boyutu arasında bir ilişki belirlenirken; psikolojik dayanıklılığın stres yönetimi üzerinde herhangi bir etkisi bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres, Stres Yönetimi, Psikolojik Dayanıklılık, Kokartlı Turist Rehberleri.

Abstract

Tourist guiding is one of the known oldest profession. Tourist guides are both the most important component of the purchased tour and factor that considerably affect quality of the tour. A tourist guide is the one who effectively manage the tour from beginning to the end. Yet, tourist guiding, as a profession, has not got the value that it deserves and the roles and wages of the profession has mostly been neglected. This makes important to answer the question that how tourist guides overcome these challenges and manage the stress they live. This research aims to both determine the level of psychological hardiness and the ways to manage stress of tourists guides and reveal the relationship and interaction between the two variables. The population is made up of licensed tourist guides operating around Turkey. The sample was calculated as 370 people based on 5 per cent of confidence interval. Thus, stress management and psychological hardiness have been handled in terms of tourist guides and the data was concluded with correlaion and regression analysis method. According to the findings of analysis, while a relationship was determined between active planning (sub-dimension of stress management) and psychological hardiness; not any effect of psychological hardiness was found on stress management.

Key Words: Stress, Stress Management, Psychological Hardiness, Licensed Tourist Guides.

1. Giriş

Bireyler üzerindeki olası etkileri birbirinden farklı olan stres, tanımlaması zor bir kavram olsa da, kelime olarak şiddet, gerginlik, gerilim, zorlama vb. anlamları içinde barındırmaktadır. Stres kavramsal olarak ele alındığında, bireyin algıladığı çevresel tehditlere fiziksel ve ruhsal yönden verdiği tepki olarak ifade edilmektedir. Bireylerin stres karşısındaki tutumu, genel olarak tepki vermek, yok saymak veya tepkisiz kalmak şeklinde olmaktadır. Dolayısıyla stres, vücudun herhangi bir duruma veya olaya verdiği belirgin olmayan bir tür reaksiyon olarak da ifade edilmektedir. Stres ve yönetimi alanında Hans Selye (1950, 1955, 1956, 1973, 1976, 1993), Richard S. Lazarus (1978, 1984, 1986, 1995, 2000, 2007), Walter Cannon (1935), Alvin Toffler (1970-71), M. Iwanhevic ve M. T. Matteson (1982-84-86-87, 1990) gibi araştırmacılar önemli çalışmalar ortaya koymuştur.

Hayatın hızlı temposu içerisinde strese neden olacak olayların bir kısmı kişisel faktörlerden, bir kısmı ise çevresel faktörlerden kaynaklanmaktadır. Hızlı teknolojik gelişmelerin ve ulaşım imkânlarının olduğu 21. yüzyılda, ülkenin ve dünya ekonomisinin gidişi, politik alanda yaşanan belirsizlikler, giderek değişen yaşam tarzları ve alışkanlıklar, kuşaklararası çatışma, zorlu, rekabetçi ve aşırı çalışmaya dayalı endüstriyel yaşam gibi nedenler, stresin insanları tehdit eden büyük bir tehlike olarak belirmesine yol açmıştır. Dünya genelinde yaşanan değişime, gelişmelere ve bunlara uyum sağlayamama endişesi bireyler üzerinde baskı ve gerginlik oluşturmaktadır. Bu noktada, 'başa çıkma' stratejilerinin belirleyici rolü, araştırmacıların dikkatini her geçen gün daha fazla çekmeye başlamıştır. Bu alanda yapılan araştırmalar sonrasında ilgili stratejilerin kaynaklar, tarzlar ve çabalar şeklinde sınıflandırıldığı görülmektedir. Başa çıkma kaynakları kategorisinde, var olan sorunların üstesinden gelme becerisi, diğer kişilerle olan tutum, davranışlar ve kişiliğin bazı yönleri yer alırken; kişilerin belli başlı ya da benzer durumlarda uyguladığı davranışlar, başa çıkma tarzını ifade eder. Başa çıkma çabaları ise, hissedilen baskı ya da zorlanma karşısında ortaya çıkan davranışsal veya bilişsel stratejilerdir ve stres yaratan olay bağlamına göre değişmektedir (Şahin ve Durak, 1995).

Kişiliğin bazı yönlerinin, dolayısıyla kişilik özelliğinin başa çıkma kaynaklarından biri olduğu, bir önceki paragrafta ifade edilmişti. Kişinin karşılaştığı sorunlarla veya zorluklarla başa çıkma kapasitesi olarak tanımlanan psikolojik dayanıklılık, strese karşı direnç kaynağı olarak işlev gören bir kişilik özelliğidir. Psikolojik dayanıklılık, ilk kez Kobasa (1979) tarafından, ağır iş stresi altında sağlıklı kalmayı başarabilen yöneticileri diğerlerinden ayıran kişilik eğilimleri veya nitelikler şeklinde tanımlanmıştır. Bu nitelikler bağlılık (hayatın ilginç ve yaşamaya değer olduğuna dair güçlü inanç); kontrol (kişinin sonuçları kontrol edebileceğine veya etkileyebileceğine inanma) ve meydan okuma (hayata dair maceracı ve keşfedici yaklaşım) olarak belirlenmiştir. Bu niteliklere sahip olmak, stresli durumları avantaja çevirmek açısından önem taşımaktadır (Maddi ve Khoshaba, 2005). Psikolojik açıdan dayanıklı olmak, zor bir durumu tehdit olarak algılamayı azaltırken; etkili başa çıkma stratejilerinin kullanılmasını sağlayarak iyi olmayı etkilemektedir.

Bu çalışma, stres yönetimi ve psikolojik dayanıklılık kavramlarını, turist rehberleri açısından ele alıp analiz etmeyi amaçlamaktadır. Bilindiği üzere, hizmet sektöründe müşteri odaklı hizmet anlayışının varlığı, müşterilerle bire bir iletişim halinde olmak, çalışanlara ciddi manada yükümlülük getirmektedir. Bu yükümlülükten doğan iş yükü de, strese neden olabilmektedir. Hizmet sektörü içerisinde turizm önde gelen bir alandır. Turizm sektörü denildiğinde, akla ilk olarak yoğun ve aralıksız çalışan, temel görevi turizm bölgesini tanıtmak, turistlere doğru ve güvenilir bilgi vermek yani eğitici ve öğretici

rollerinin ön plana çıktığı profesyonel turist rehberleri gelmektedir. Bu rol, turist rehberleriyle ilişkilendirildiğinden, beraberinde tura katılan kişilerle sürekli ve bire bir iletişimi ve bilgilerini sürekli güncellemelerini gerekli kılmaktadır. Diğer taraftan tur katılımcılarının bir ülkeye ve ilgili ülkenin sunduğu turizm hizmetinin kalitesine yönelik algısının oluşmasında profesyonel turist rehberi önemli bir görev üstlenmektedir. Dolayısıyla bu mesleğin çalışma şartları zordur ve çalışma ortamında pek çok sorunla karşılaşmaları olasıdır (Akdu ve Akdu, 2016). Konu bu açıdan ele alındığında ve ilgili alandaki çalışmalar incelendiğinde, daha çok algılanan mesleki sorunlara ve çözümlere yönelik araştırmalara rastlandığından (Batman, 2003; Çetin ve Kızıllırmak, 2012; Güzel, Türker ve Şahin, 2014); bu araştırma, turist rehberlerinin stresle başa çıkma stratejilerine ve psikolojik dayanıklılıklarının rolünün incelenmesine odaklanmıştır. Ayrıca İstanbul gibi metropol bir şehirde çalışan rehberlerin çalışmanın örneklemini oluşturmasının, bu alandaki yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. Kuramsal Çerçeve

Yapılan çalışmanın kuramsal çerçevesini stres, nedenleri, başa çıkma stratejileri ve psikolojik dayanıklılık kavramları oluşturmaktadır.

2.1. Stres ve Stresle Başa Çıkma Stratejileri

Sürekli gelişen ve değişen günümüz modern dünyasında, hemen her insan stresle karşı karşıya kalmaktadır. Bireyler ister iş ister aile ve sosyal ortamlarında olsun, strese neden olan olumsuz durumlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu yüzdendir ki stres, pek çok disiplinin temel konusu olmuş ve 17. yüzyılda “felaket, musibet (adversity), bela, dert, keder ve elem (affliction)” gibi anlamlarda kullanılırken; 18. ve 19. yüzyıllarda değişerek “güç, baskı ve zor” gibi anlamlar yüklenerek objelere ve insanlara yönelik kullanılmıştır. 19. ve 20. yüzyıllarda ise, “stres” kelimesi, sezgi yolu ile bedensel ve psikolojik hastalıkların sebebi olarak görülmüştür (Balcioğlu, 2005).

Stres kavramının öncülerinden olan Hans Selye'ye (1976) göre stres, yaşamın kaçınılmaz bir parçasıdır, dolayısıyla örgütlerin de kaçınılmaz bir parçasıdır (Richardson ve Rothstein, 2008). Çevreden gelen ve bireyde bir dizi tepki yaratan uyarılara stresör; bireyin ilgili stresörlere yönelik reaksiyonlarına ise stres ifadesini kullanmıştır. Strese yönelik bir diğer önemli teori, Lazarus (1966) tarafından ortaya atılmıştır. Daha sonraki dönemlerde de benzer çalışmalar ile bu alanda katkıda bulunmuş (Lazarus ve Launier, 1978; Lazarus ve Folkman, 1984; Lazarus, 1991). Lazarus (1993) stresi ilişkisel bir kavram olarak nitelendirmektedir. Yazara göre stres, tipik bir tür harici uyarılma olmadığı gibi, psikolojik, davranışsal ya da sübjektif bir tepki de değildir. Aksine stres, birey ve çevresi arasındaki ilişki olarak görülmektedir (Krohne, 2002). Bu noktadan yola çıkarak stres, bir canlının içsel dengesinin o canlının iç dünyası veya dış çevresi tarafından zorlandığı bir durum şeklinde ifade edilebilir ve yaşam boyu ortaya çıkan normal bir süreçtir (Wolff, 1968). Orta düzeyde seyreden stres, kişilerin güdülenmesi açısından önemli sayılmaktadır, ancak aşırı stres zararlı ve yıkıcı olabilmektedir. Önemli olan nokta ise, stresin olumlu tarafından yararlanmak ve olumsuz stresten korunma yollarını aramaktır (Örnek, 2009).

Bireylerin günlük yaşamda stresle en çok karşı karşıya kaldıkları ortam iş yerleridir yani çalışma hayatıdır. Fiziksel çalışma koşulları, iş miktarı sabit kalmasına rağmen işletmelerin küçülmeye gitmesi (Dollard ve Winefield, 2002), işin yapısı, çalışma saatleri, ücret, kariyer olanakları, küreselleşme ve sürekli gelişen teknolojiye ayak uydurma çabası, yeteneklerini sürekli geliştirme zorunluluğu (Kendall ve diğ., 2000), adil olmayan

terfi uygulamaları, yönetim baskısı, performans değerlendirmeleri, rol belirsizliği, rol çatışması (Dunnette, 1998), işle ilgili kararlara katılabilme durumu, iş-aile çatışması, örgütsel yapı veya iklim, iş arkadaşlarıyla çatışma, çalışanlar arası rekabet, iş yerinde sosyal destek eksikliği, mobbing, tatil ve eğlence olanaklarının azlığı, işle ilgili talebin işgörenlerin yeteneklerini aşması vb. nedenlerden dolayı çalışma hayatı ve çatışması altında çalışılan örgüt bir stres faktörü haline gelmiştir. İş yerinin sahip olduğu kaynaklar aşırı talepler karşısında yetersiz kaldığında, bu durumun iş görenlerde strese neden olduğu belirtilmiştir (Powell ve Enright, 1990). İş yaşamı veya örgütler, bireylerin işte geçirdikleri zaman miktarı, performansa yönelik talepler ve iş yerindeki diğer çalışanlarla etkileşim gibi nedenlerden dolayı yaşadıkları stres miktarının büyük çoğunluğunu oluşturmaktadır (DeFrank ve Cooper, 1987). İngiliz Endüstrisi Konfederasyonu'nun sunduğu rapora göre stres, İngiltere'deki beyaz yakalı işçiler arasında işe devamsızlığın en büyük ikinci nedenidir ve Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı, Avrupa'nın çalışan popülasyonunun üçte birinin stresten etkilendiğini bildirmiştir (Giga ve diğ., 2003). Avustralya'daki pek çok olay, her yıl stres ile ilgili şikayetlerin arttığına ve buna bağlı olarak devamsızlıkların yaşandığına ve aynı zamanda yıllık işgören tazminat taleplerinin arttığına dikkatleri çekmektedir (Caulfield ve diğ., 2004).

Bu çalışmanın hedef kitlesini oluşturan profesyonel turist rehberlerinin algılanan mesleki ve eğitim sorunları ve engelleri incelenmiş ve Tablo 1'de sıralanmıştır (Batman, 2003; Yarcın, 2007; Yazıcıoğlu ve diğ., 2008; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013; Güzel ve diğ., 2014):

Tablo 1: Turist Rehberlerinin Algılanan Mesleki ve Eğitim Sorunları

Mesleki Sorunlar	Eğitim Sorunları
<ul style="list-style-type: none"> • Yasal mevzuat ile ilgili sorunlar, • Kaçak rehberlerin varlığı ve bu durumun haksız rekabete neden olması, • Turizm sektörüne özgü mevsimlik işsizlik, • Bazı rehberlerin sosyal güvencelerinin olmaması, • Rehberlik taban fiyatlarının göz ardı edilmesi, • Mesleki yönden örgütlenememe, • Turizmde yaşanan krizlerden etkilenmesi, • Sürekli kendini yenileme zorunluluğu, • Emekliliğinin olmaması veya çok geç olması, • Düzensiz çalışma koşulları, • Turizm alt yapısının yetersizliği, • Rehberlerin satış yapmaya zorlanması, • Aşırı seyahat etmekten doğan problemler, • Özel hayatın olumsuz etkilenmesi, • Duygusal emeğin yoğun olması, • Dışsal faktörlere bağımlılık 	<ul style="list-style-type: none"> • Turist rehberliği alan derslerinin daha yüzeysel düzeyde verilmesi, • Hem teorik hem de alan bilgisine sahip turist rehberi belgeli akademisyen sayısının yetersizliği, • Mevcut turist rehberliği bölümlerinin ders müfredatlarının mevcut kadrolara göre düzenlenmesi, • Yabancı dil sorunu, • Teknik ve uygulama derslerine yer verilmemesi, • Uluslararası rehberliğe yönelik derslerin yeterli düzeyde olmaması, • Bakanlığın zorunlu tuttuğu uygulama gezisinin yetersiz ve maliyetli olması,

Tablo 1'de görüldüğü üzere, çok sayıda ve ciddi sorunların yer aldığı iş ortamında stresin varlığı ve neden olduğu sonuçlar göz ardı edilemez. Bu noktada profesyonel turist rehberlerinin meslekten kaynaklanan stresle nasıl başa çıktıkları ve psikolojik yönden dayanıklı olmalarının stresle başa çıkmada nasıl bir etki yarattığı önem kazanmaktadır. Stresin varlığı ve doğurduğu sonuçlar, zaman içerisinde araştırmacıları "başa çıkma stratejileri" ve/veya "stres yönetimi" gibi kavramlar üzerinde çalışmaya yönlendirmiştir. Çünkü stres altındayken bireylerin, stresin etkilerini ve zararlı sonuçlarını azaltmak adına

'başa çıkma' stratejilerine başvurdukları görülmektedir. Bir araştırmaya göre başa çıkma stratejileri, bireylerin sağlığını korumaya yardımcı olan telafi edici faktörlerdir (Billings ve Moos, 1984). Bu faktörler sayesinde insanlar, stresi tamamen ortadan kaldıramasalar bile, stresi yönetmeyi öğrenebilirler. Bu bilginin yayılmasıyla pek çok işletme, işgörenlerin stres düzeylerini azaltacak stres yönetimi programları edinmeye başlamıştır. 1970'lerden bu yana dünya genelinde iş ortamındaki stresi azaltma stratejilerine duyulan ilgi düzenli olarak artmıştır (Nigam ve diğ., 2003). Tarihsel süreç içerisinde stresle başa çıkma stratejileri; 5 farklı şekilde ele alınmış olup; bilinç dışı savunma mekanizmaları, bireysel kaynaklar, problem çözme çabaları, genetik olarak programlanmış tepkiler ve uyum sağlamaya yönelik, sürekli değişen bilişsel ve davranışsal çabalar şeklinde sıralanmıştır. Ayrıca bu stratejiler; kaynaklar, tarzlar ve belirli çabalar şeklinde de sınıflandırılmıştır (Şahin ve Durak, 1995). Stresle başa çıkma veya stres yönetimi kapsamında bireysel ve örgütsel stres yönetimi davranışlarından söz etmek mümkündür. Bireysel stres yönetimi içerisinde eğitim, kararlılık, kendine güven, iletişim becerileri, zaman yönetimi, problem çözme ve etkili yönetim gibi özellikler yer alırken; örgütsel müdahaleler istihdam düzeyleri, iş düzenlemeleri, fiziksel çevre iyileştirmeleri gibi yapısal; işte kontrol, sosyal destek, katılım gibi psikolojik yönde olmaktadır (Michie, 2002). Burada unutulmaması gereken nokta, bu stratejilerin bireyden bireye veya örgütten örgüte değişiklik gösterebileceğidir.

2.2. Stresle Başa Çıkma Kaynağı Olarak Psikolojik Dayanıklılık

Strese yönetimi üzerine yapılan araştırmalar esnasında ortaya atılan bir kavram olan psikolojik dayanıklılık, tek gizli bir değişken olup (Harrison ve Brower, 2011) bireylerin stresli yaşam koşullarını nasıl karşıladıklarını ve bunlarla nasıl başa çıktıklarını etkileyen bir kişilik özelliğidir. Psikolojik dayanıklılık, dolaylı olarak birbiriyle ilişkili olan bağlanma, kontrol ve meydan okuma davranışlarından oluşmaktadır. Birbiriyle ilişkili olan bağlanma, kontrol ve meydan okuma özelliklerinin, stres altındaki bireylerin sağlığını ve performansını artıran mekanizmaları etkilediği düşünülmektedir. Bu özellikler, kişilerin stresli avantaja dönüştürmelerine yardımcı olur. Çünkü stres yaratan yaşam olaylarının algılanmasında ve değerlendirmesinde, güçlü insanların daha iyimser oldukları ve zorluklara karşı daha pozitif düşünmeye eğilimli oldukları görülmektedir. Güçlü insanlar yaşadıkları olayları ilginç ve eğlenceli (bağlanma), bir tür kişisel seçim (kontrol/denetim) ve öğrenmek için önemli bir itici güç (meydan okuma) şeklinde değerlendirirler. Dolayısıyla yaşamda pozitif bir anlam çıkarma çabası, dayanıklılığı tanımlayan bir özelliktir (Cole ve diğ., 2004).

Teorik anlamda dayanıklılık, gerçekleşen olaylara, özellikle bireylerde stres yaratan olaylara anlam yükleme eğilimi şeklinde ifade edilir. Geçmiş araştırmalar güçlü insanların yüksek düzey stres karşısında fiziksel hastalık belirtileri göstermeye daha az eğilimli olduklarını ortaya koymuştur. Bu yüzden dayanıklılığın, stresli deneyimlerden fayda sağlamak ile ilişkilendirilmesi gerektiği teorik açıdan mantıklı görülebilir (Britt ve diğ., 2001). Çünkü bu tarz insanlar, olumsuz bir olayı avantaja dönüştürecek güce sahip olduklarını düşünürler. Hayata meydan okuma gücü yüksek olan bireyler, durağanlıktan çok, değişimin yaşamı şekillendirdiğine inanırlar. Böyle kişiler değişimin, daha fazla gelişim için kendilerine imkân sağlamasını umarlar. Böylece güçlü bireylerin iyimser bilişsel değerlendirmeleri ve uyarlanabilir başa çıkma stratejilerini uygulamaları, stres yaratan durumları tam tersine dönüştürebilir (Crowley ve diğ., 2003). Bu durumda, araştırmanın hipotezleri;

H1: Psikolojik dayanıklılık ile stres yönetimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Psikolojik dayanıklılık, stres yönetimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Stresle ve zorluklarla başa çıkma kapasitesi (Buchecker ve Degenhardt, 2015) olarak tanımlanan psikolojik dayanıklılık, son 20 yılda davranış bilimleri alanındaki uzmanların ve araştırmacıların kuramsal analizlerinde ve ampirik çalışmalarında yer almaya başlamıştır. Ancak hala 'dayanıklılığın' kavramsallaştırılması ve ölçülmesine yönelik daha fazla düşünmeye ve araştırmaya ihtiyaç vardır (Sezgin, 2009). Dolayısıyla bu çalışmanın bu alandaki ihtiyaca cevap vermesi beklenmektedir.

3. Yöntem

3.1. Örneklem

Bu çalışma, aktif olarak faaliyet gösteren kokartlı profesyonel turist rehberlerine yönelik yapılmıştır. Türkiye genelinde aktif olarak faaliyet gösteren ve farklı rehber odalarına kayıtlı toplam 10.324 turist rehberi olduğu bilgisine ulaşılmıştır (TUREB, 2018). Ulaşılmaya gereken örneklem sayısı; % 95 güvenilirlik düzeyi ve % 5 güvenirlilik aralığı temel alınarak www.surveysystem.com adresi üzerinden hesaplanmış ve ilgili sayı 370 olarak bulunmuştur.

3.2. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak, anket tekniği kullanılmıştır. Stresle başa çıkma stratejilerini ölçmek üzere Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri (SBTE) ve psikolojik dayanıklılığı ölçmek üzere de Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği kullanılmıştır.

Stresle başa çıkma biçimlerini ölçmek üzere çeşitli ölçekler geliştirilmiştir. Bunlardan biri, Lazarus ve Folkman (1984) tarafından geliştirilen ve daha sonraki araştırmalarda temel alınan 'Başa Çıkma Yolları Envanteri (Ways of Coping Inventory)'dir. Bu ölçek toplamda 3 boyuttan oluşmaktadır. Bunlar, 'Genel Başa Çıkma, Doğrudan Başa Çıkma ve Yok Sayma' şeklinde belirlenmiştir. Diğer çeşitli uluslararası çalışmalarda, stresle başa çıkma tutum ve davranışları 'problem çözme, problemden kaçınma, sosyal destek, bilişsel yeniden yapılanma, özeleştirme' gibi birincil boyutlarla ölçeklendirilmiştir (Aldwin ve Revenson, 1987; Beckman ve Adams, 1984; Chiriboga ve diğ., 1983; Felton ve diğ., 1984; Scheier ve diğ., 1986; Stone ve Neale, 1984). Bir diğer ölçek de, Şahin ve Durak (1995) tarafından daha önceki ölçeklerden yararlanarak geliştirilmiş olan 'Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'dir. Bu ölçekte alt boyutlar; 'Kendine Güvenli Yaklaşım, Çaresiz Yaklaşım, Boyun Eğici Yaklaşım, İyimser Yaklaşım ve Sosyal Desteğe Başvurma' şeklinde adlandırılmıştır. Stresle başa çıkma tarzı ile ilgili bir başka ölçek de Türküm (2002) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek geliştirilirken; Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ), Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ), İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği (RIDKOÖ), Problem Çözme Envanteri (PÇE)'nden yararlanılmıştır. Bu ölçekte ifadeler toplam üç alt boyutta toplanmış ve 'Sosyal Destek Arama, Soruna Yönelme, Sorunla Uğraşmaktan Kaçınma' şeklinde isimlendirilmiştir. Bu alanda geliştirilmiş bir başka ölçek de Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri (SBTE)'dir. Bu çalışmada kullanılan ölçeğin orijinali Amerika Birleşik Devletleri'nde üniversitede öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilere yönelik geliştirilmiş olan stresle başa çıkma yolları ölçeğidir. Daha sonra, testin Türkçe Uyarlaması yapılmıştır. Türkçe uyarlama çalışmasında faktör analizi sonucunda 56 maddelik orijinal başa çıkma ölçeğinden 43 madde 6 faktör altında toplanmıştır. Bu faktörler; aktif planlama, dış yardım arama, dine sığınma (yönelme), kaçma-soyutlama (duygusal/Eylemsel), kaçma-soyutlanma (biyokimyasal) ve kabul-bilişsel yeniden yapılanma şeklinde sıralanmaktadır. Test 5'li likert tipi derecelendirme ile düzenlenmiştir. Testin güvenilirlik hesapları Cronbach Alfa iç tutarlılık yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Testin genel güvenilirlik katsayısı 0.81 olarak bulunmuştur (Özbay ve

Şahin, 1997). Bu ölçek, Deniz ve Yılmaz (2006), Avşaroğlu ve Üre (2007) ve Erkmen ve Çetin (2008) tarafından çalışmalarında kullanılmıştır.

Psikolojik dayanıklılığın ortaya çıkarılması ve ölçülmesi için çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Bu ölçeklerden biri Kobasa (1979) tarafından geliştirilmiş ve 'kontrol', 'kendini adama ve 'değiştirme' olmak üzere 3 boyutta ele alınmıştır. Wagnild ve Young (1993) geliştirdikleri Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Resilience Scale) incelendiğinde, 2 faktörlü bir ölçek olup psikolojik dayanıklılığı kişisel uyumu destekleyen pozitif bir kişilik özelliği olarak ele almaktadır. Ölçeğin boyutları, 'kişisel yeterlilik' ve 'kendini ve hayatı kabullenme' şeklinde adlandırılmıştır. Bu alanda geliştirilen bir diğer ölçek, Baruth Koruyucu Faktörler Envanteri (Baruth Protective Factors Inventory)'dir. Bu ölçek koruyucu faktörlere odaklanarak, uyumlu kişilik, destekleyici çevre, daha az stres kaynakları ve dengeleyici tecrübeleri içeren dört koruyucu faktörün değerlendirilmesiyle psikolojik dayanıklılık yapısını ortaya çıkarmaya çalışır (Baruth ve Carroll 2002). Connor-Davidson Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Connor–Davidson Resilience Scale) ise stresle başarılı biçimde baş etme yeteneğini temel alır ve stres, baş etme ve uyumluluğa odaklanır. Bu ölçeğin boyutları 'kişisel yeterlilik', 'içgüdülerine güvenme', 'pozitif kabullenme', 'kontrol' ve 'manevi etki' şeklinde sıralanmıştır (Connor ve Davidson, 2003). Bu çalışmada kullanılan Işık (2016) tarafından geliştirilmiş olan Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (PDÖ) kullanılmıştır. İlgili ölçek 21 ifade ve üç boyuttan (kendini adama, meydan okuma ve kontrol) oluşmaktadır. Ölçek "Kesinlikle katılmıyorum" ve "Kesinlikle katılıyorum" arasında değişen 5'li likert tipine uygun olarak düzenlenmiştir ve alt boyutların altında yer alan maddeler; kendini adama (1, 2, 3, 5, 6, 18, 21); kontrol (4, 10, 11, 12, 15, 19, 20) ve meydan okuma (7, 8, 9, 13, 14, 16,17) şeklinde sıralanmaktadır (Işık, 2016). Ayrıca katılımcılara demografik özelliklerini ortaya koyan beş soru yöneltilmiştir.

3.3. Verilerin Analizi

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak kullanılan yapılandırılmış anket formu, çeşitli online platformlar yoluyla, Şubat-Haziran (2018) ayları arasında turist rehberlerine ulaştırılmıştır. Veri toplama süresi sonunda, 388 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Elde edilen verilerden sırasıyla, tanımlayıcı istatistik analizi, ölçeklerin faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. İlk olarak demografik özelliklere yönelik tanımlayıcı istatistik analizi yapılmış ve Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Demografik Özelliklere Ait Tanımlayıcı İstatistik Analizi

	Frekans	Yüzde(%)	Ort.	Std. Sapma
Cinsiyet	388		1.80	.39
Kadın	74	19.1		
Erkek	314	80.9		
Yaş	388		2.75	1.22
20-25	50	12.9		
26-31	146	37.6		
32-37	97	25		
38-43	40	10.3		
44 ve üzeri	55	14.2		
Medeni Durum	388		1,67	,46
Evli	127	32,7		
Bekar	261	67,3		

Tablo 2'nin devamı

Eğitim Düzeyi	388		2,98	,62
Lise	10	2,6		
Önlisans	47	12,1		
Lisans	269	69,3		
Lisansüstü	62	16		
Çalışma Süresi (Yıl)	388		2,64	1,56
1-5	107	27,6		
6-10	113	29,1		
11-15	73	18,8		
16-20	38	9,8		
21-25	20	5,2		
26 ve üzeri	37	9,5		

Tablo 2 genel olarak incelendiğinde, kadın ve erkek katılımcılar arasındaki farkın büyüklüğü göze çarpmaktadır. Tabloya bakarak, 30 yaşından sonra bu mesleği icra edenlerin sayısında bir düşün yaşandığı söylenebilir. Medeni durum açısından bakıldığında, bekâr katılımcılar % 67,3 ile büyük çoğunluğu oluşturmaktadır. Lisans mezunu rehberler, 269 kişiyle çoğunluğu sağlarken, lise mezunları ise % 2,6 ile en az oranı oluşturmuştur. Lisansüstü eğitim alan katılımcılar ise, 62 kişiyle toplamın % 16'sını oluşturmaktadır. Katılımcıların mesleklerini icra etme süresine bakıldığında, 6-10 yıl arasında çalışan rehberler % 29,1 ile ilk sırada yer alırken, ikinci sırada bu orana yakın % 27,6 ile 1-5 yıl arasında çalışan rehberler yer almıştır. Ortalama değerler ile standart sapma arasındaki farkın büyüklüğü, normal bir dağılımın gerçekleşmediğini ortaya koymaktadır.

Demografik özelliklere yönelik tanımlayıcı istatistik verileri değerlendirildikten sonra, Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri ölçeğine yönelik faktör analizi yapılmıştır. Bu analizde, ilk olarak ölçeğin KMO ve Bartlett's değerleri incelenmiş ve analiz sonucu KMO değeri 0.81, Bartlett's testi ile elde edilen Ki-Kare ($\chi^2 = 6412,172$, $p < .00$) anlamlı bulunmuş ve faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. Toplamda 43 ifade ile gerçekleştirilen faktör analizine ait "bileşken matrisi" tablosunda, değişkenler 12 boyutta yer almış ve bazı değişkenler birden fazla boyut altında toplanmıştır. İlgili 12 sütun ve bu sütunlarda yer alan satırların birleştirilerek daha anlaşılır hale getirilmesi amacıyla, rotasyon yöntemine başvurulmuştur. Rotasyon yöntemi uygulandığında, bileşken sayısı 9'a inmiş ve bazı bileşkenlerin altında sadece 2 ifade toplanmıştır. Boyut sayısını daha aza indirmek amacıyla, boyut zorlama uygulanmış, faktör sayısı 6 olarak belirlenmiş ve analiz tekrarlanmıştır. Bu aşamada 6. ifade olan 'başımın gelenleri kabullenmek istemem' değişkeni iki boyut altında yer almış ve faktör yükleri farkı 0.10'dan küçük çıkmış ve bu ifade çıkarılarak analiz tekrarlanmıştır. İkinci kez uygulanan rotasyon sonucunda, boyutlar ve altında yer alan ifadeler daha anlaşılır ve kabul edilebilir bulunmuştur. Sonrasında bu çalışmanın verilerine göre, ölçeğin ve boyutlarının güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ölçekte yer alan 42 değişkene ait Cronbach Alpha (α) değeri 0.80'dir. Maneviyata yönelme alt boyutuna ait $\alpha = 0.93$; aktif planlama alt boyutuna ait $\alpha = 0.82$; dış yardım arama alt boyutuna ait $\alpha = 0.82$; kaçma-soyutlama alt boyutuna ait $\alpha = 0.68$; kabullenme alt boyutuna ait $\alpha = 0.69$ ve kaçma(biyokimyasal) alt boyutuna ait Cronbach Alpha değeri ise $\alpha = 0.60$ çıkmıştır. Bu değerler, kabul edilebilir güvenilirlik seviyesini temsil etmektedir. Son analiz sonucunda, elde edilen boyutlar, ifadeler ve aldıkları faktör yükleri Tablo 3'te detaylı olarak gösterilmiştir:

Tablo 3: Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi

Değişkenler	Maneviyat a Yönelme	Aktif Planlama	Dış Yardım Arama	Kaçma Soyutlama	Kabullenme	Kaçma (biyokimyasal)
• Huzuru dinimde bulmayı denerim.	,901					
• Dini inançlarımdan güç alarak kendimi güvende hissederim.	,890					
• Her şeyimle ilahi bir güce sığınırım.	,879					
• İlahi bir güçten yardım isterim.	,860					
• Eskisinden daha fazla ibadet/dua ederim.	,793					
• Dini aktivitelere katılırım.	,751					
• Problemimi en iyi nasıl çözebileceğimi düşünürüm.		,674				
• Enerjimi yaptığım işler üzerinde yoğunlaştırırım.		,645				
• Ne yapacağım konusunda bir plan hazırlarım.		,642				
• Attığım her adımı/yapacağım her hareketi çok iyi düşünürüm.		,641				
• Olaya daha olumlu bakmamı sağlayacak bir bakış açısı ile yaklaşırım.		,620				
• Her ne yapacağım zamanında yaparım.		,603				
• Olanlara daha iyimser bir gözle bakmaya çalışırım.		,601				
• Başka şeylerden ziyade söz konusu probleme odaklanırım.		,565				
• Problemi çözmeyi engelleyen diğer şeylerden kendimi alıkoyarım.		,549				
• Probleminden kurtulmak için üzerine giderim.		,545				
• Başıma gelenlerden bir şeyler öğrenmeye çalışırım.		,455				
• Asıl problemin üzerinde yoğunlaşır, gerekirse diğer her şeyi bir kenara bırakırım.		,366				
• Başkalarından ne yapabileceğim konusunda tavsiyeler alırım.			,750			
• Problem hakkında hissettiklerimi başkaları ile tartışırım.			,689			
• Benzer şeyleri yaşayan insanların tecrübelerinden yararlanırım.			,678			
• Benden yaşlı birine danışırım.			,668			
• Problemime dair duygularımı başkalarıyla paylaşırım.			,663			
• Durum ile ilgili daha çok bilgi edinmek için başkalarına danışırım.			,658			
• Problemim hakkında somut bir şeyler yapabilecek birileri ile konuşurum.			,582			
• Başkalarından şefkat ve anlayış beklerim.			,524			
• Arkadaşlarımdan ve yakınlarımdan duygusal destek almaya çalışırım			,479			
• Probleminden uzaklaşmak için farklı işlere yönelirim.						
• Problemimi unutmak için spor yaparım/başka farklı şeylerle ilgilenirim.				,690		
• Problemimi daha az düşünmek için sinemaya giderim/TV seyredirim.				,628		
• Müzik dinleyerek sıkıntılarımı unutmaya çalışırım.				,595		
• Sanki hiçbir şey olmamış gibi davranırım.				,553		

• Kendime bütün bunların gerçek olmadığını söylerim.				,551		
• Rahatlamak için ağlarım.				,359		
• Duruma olduğu gibi alışmaya çalışırım.				,321		
• Problemimle yaşamayı öğrenirim.					,740	
• Başa gelenin çekileceğine inanırım.					,714	
• Problemi bütün gerçekliğiyle olduğu gibi kabul ederim.					,670	
• Kendimi daha iyi hissedebilmek için keyif veren maddeler kullanırım.					,638	,747
• Problem hakkında daha az düşünmek için alkol alırım.						,697
• Kendimi daha iyi hissetmek için ilaç (antidepresan/sakinleştirici/yatıştırıcı) alırım.						,631
• Gerginliği azaltmak için sigara içerim.						,461

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization
a. Rotation converged in 8 iterations.

Literatüre göre, kaç üzeri değerler ilgili faktör için anlamlı olduğunun en önemli göstergesi örneklem sayısıdır. İlgili literatür, sosyal bilimlerde 350 kişilik bir örnekleme 0.3 üzeri yüklerin kabul edilir olduğunu ifade etmiştir (Yaşlıoğlu, 2017). Tablo 3'te değişkenlerin aldığı faktör yüklerinin yeterli temsil gücüne sahip oldukları görülmektedir. Elde edilen boyutlar ölçeğin orijinaline bağlı kalarak adlandırılmış, ancak ölçeğin orijinalinden farklı olarak bu çalışmanın verilerinden elde edilen sonuçlarda, "olaya daha olumlu bakmamı sağlayacak bir bakış açısı ile yaklaşırım", "olanlara daha iyimser bir gözle bakmaya çalışırım" ifadeleri aktif planlama boyutu altında yer alırken; "sanki hiçbir şey olmamış gibi davranırım" ifadesi kaçma-soyutlama boyutu altında yer almıştır. Bunların dışında kalan diğer ifadeler ölçeğin orijinali ile tutarlılık göstermektedir.

Maneviyata yönelme alt faktörü 6 madde ile temsil edilip, inançlardan güç almayı vurgulamaktadır. İlgili maddeler; 12., 13., 17., 20., 21. ve 31. ifadelerdir. Aktif olarak bir şeyler yapma ve aktif çabaları artırma anlamına gelen aktif planlama 12 maddeden oluşup, bunlar 2., 3., 5., 7., 16., 19., 25., 26., 27., 32., 35. ve 37. no'lu ifadeleri kapsamaktadır. Dış yardım arama, somut çözüme yönelik ve duygusal dış yardım talebi olmak üzere iki farklı şekilde gerçekleşmektedir. Duygusal, bilişsel ve fiziksel boyutta, 9 ifade ile ölçülmektedir. Bunlar; 1., 8., 9., 10., 11., 14., 29., 33., ve 38. no'lu ifadelerdir. Kaçma-soyutlama alt faktörü, kişinin pasif anlamda kendisini durumdan soyutlama biçiminde ifade edilmektedir ve 7 maddeden oluşmaktadır. Bunlar; 22., 34., 36., 40., 41., 42. ve 43. ifadelerdir. Kaçma (biyokimyasal); sigara, alkol, ilaç ve/veya uyuşturucuya yönelmek gibi biyokimyasal başa çıkma yollarını temsil ederek, 4 maddeden oluşmaktadır. Bunlar; 18., 23., 24. ve 28. maddeler ile ifade edilmektedir. Problemi kabul ederek, kendince bilişsel olarak yeni çözüm yolları aramak anlamında gelen kabullenme 4 maddeden oluşmaktadır. Bunlar; 4., 15., 30. ve 39. ifadeler ile temsil edilmiştir.

Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri'ne ait faktör analizi tamamlandıktan sonra, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'ne yönelik verilerin analizine geçilmiştir. Öncelikle çalışma grubundan elde edilen verilerin faktör analizi için uygunluğunu ölçmek üzere Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmış ve sonuç 0.85 bulunmuştur. Değerin 1'e çok yakın olması uygunluğunu göstermektedir. Ayrıca sig. değeri .000; yani $p < 0.05$ olup, veriler normal dağılmaktadır. Rotasyon öncesi incelenen "Toplam Açıklanan Varyans" tablosunda, Eigenvalue değeri 1'in üzerinde olan toplam 5 bileşken olduğu ve toplam varyansın % 52'ini açıkladığı görülmüştür. Sonraki aşamada rotasyon yöntemi uygulanmıştır. Rotasyon sonrası ortaya çıkan tabloda, değişkenler 5 boyut altında toplanmış ve bazı boyutlar altında çok az sayıda değişken yer almıştır. Bu aşamada

boyut zorlama yoluna gidilerek, ifadeler 3 boyut altında toplanmaya zorlanmıştır. Bu aşamada, 5 değişken aldıkları faktör yükleri itibarıyla herhangi bir boyut altına uygun şekilde yerleşemediğinden ölçekten çıkarılması uygun bulunmuştur. Geriye kalan ifadeler, güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Boyutların güvenilirlik analizi sırasında, 'hayatın benim için monotonlaşmaya başladığını düşünüyorum' ile 'önceden yaptığım bir programın dışına çıkmak zorunda kaldığımda rahatsız olurum' değişkenlerinin altında yer aldığı boyutun güvenilirlik kat sayısını düşürdüğü görülmüş ve çıkarılmaları uygun görülmüştür. Son analizde, birinci boyuta ait $\alpha = 0.72$; ikinci boyuta ait $\alpha = 0.63$ ve üçüncü boyuta ait $\alpha = 0.60$ olarak bulunmuştur. Çalışmanın verilerine göre, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'ne ait faktör analiz sonuçları Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi

Değişkenler	Meydan Okuma	Kendini Adama	Kontrol
• Yaşamımda olan önemli değişiklikleri, kişisel gelişimim için bir fırsat olarak görürüm.	,738		
• Yeni şeyler denemekten hoşlanırım.	,730		
• Hep aynı yaşam tarzına bağlı kalmak yerine, riskli de olsa yeni şeyler denemeyi tercih ederim.	,718		
• Kendimle ilgili yeni şeyler öğrenmek benim için heyecan vericidir.	,557		
• İnsan hatalarından öğrenir ve gelişir.	,527		
• Keyif aldığım etkinliklere düzenli olarak katılırım.	,506		
• Kaderimi değiştirebileceğime inanırım.	,479		
• Devam ettiğim işime/mesleğime yürekten bağlıyım.		,753	
• Çalışmaktan çok keyif alıyorum.		,750	
• Çok çalışarak amacıma ulaşabilirim.		,584	
• Yeni bir işe/projeye/göreve başladığımda, ayrıntılı bir plan yapmayı tercih ederim.			,636
• Çıkabilecek sorunları önceden kestirerek önlemlerimi alırım.			,573
• Yargılarıma ve kararlarıma daima güvenirim.			,496
• Yarın bana ne olacağı bugün yaptıklarımaya bağlıdır.			,483

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Tablo 4 incelendiğinde; meydan okuma boyutuna ait değerlerin 0.73 ile 0.47; kendini adama boyutuna ait değerlerin 0.75 ile 0.58 ve kontrol boyutuna ait değerlerin ise 0.63 ile 0.48 arasında değiştiği görülmektedir. Bu değerler değişkenlerin yeterli temsil gücüne sahip olduklarını göstermektedir. Meydan okuma boyutu altında 8., 9., 10., 13., 16., 17. ve 18. ifadeler yer alırken; bağlanma anlamına gelen kendini adama boyutu altında 1., 3. ve 5. ifadeler yer almıştır. Bireyin kontrol altına alabilme çabasını ve yeteneğini ölçmeye yönelik olan 'kontrol' boyutu ise, 4., 11., 19. ve 20. ifadelerden oluşmaktadır. Boyutlar, ölçeğin orijinaline bağlı kalarak aynı isimler ile ifade edilmiştir.

Faktör analizi tamamlandıktan sonra, psikolojik dayanıklılık ve stres yönetimi arasındaki ilişkiyi ve etkiyi ölçmek üzere korelasyon ve regresyon analizlerine geçilmiştir. Öncelikle stres yönetimi ve psikolojik dayanıklılık boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve ilgili değerler Tablo 5'te gösterilmiştir:

Tablo 5: Stres Yönetimi ve Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki Korelasyon Analizi

	Meydan Okuma	Kendini Adama	Kontrol
Aktif Planlama	,331** ,000	,331** ,000	,420** ,000
Kaçma-Soyutlama	-,018 ,730	-,064 ,206	-,096 ,060
Dış Yardım Arama	,093 ,066	,040 ,436	,019 ,714
Kabullenme	-,032 ,527	-,008 ,868	-,111** ,029
Maneviyata Yönelme	-,098 ,054	,150** ,003	,025 ,618
Kaçma (Biyokimyasal)	-,028 ,587	-,289** ,000	-,091 ,074

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Korelasyon analizi tablosu incelendiğinde, aktif planlama boyutu ile psikolojik dayanıklılık boyutları birbiriyle ilişkili görülmektedir. Bu sonuç, hayata dair maceracı ve keşfedici bir yaklaşımın, kendini işine ve hayatına adama ve/veya hayatındaki olayların sonucunu kontrol edebilme yeteneğinin, aktif olarak planlar yapmayı ve zorluklar karşısında aktif olarak çaba sarf etmeyi beraberinde getirdiğini göstermektedir. Zorluklarla başa çıkmada kendini soyutlama ya da dışardan destek sağlama yoluna gitmek ile psikolojik dayanıklılığın herhangi bir boyutu arasında bir ilişki bulunamamıştır. Kabullenme boyutu ile kontrol arasında negatif ve düşük oranda bir ilişki çıkarken; manevi değerlere yönelmek ve biyokimyasal maddeler kullanmak yoluyla bir kaçış yolu aramak ile psikolojik dayanıklılığın sadece kendini adama boyutu arasında sırasıyla %15 ve %28 (negatif yönlü) oranında bir ilişki bulunmuştur. Bir başka deyişle, manevi yönden güçlü olma ile psikolojik olarak kendini yaptığı işe ve hayatına adama arasında az da olsa bir ilişki söz konusudur.

Korelasyon analizi tamamlandıktan sonra, psikolojik dayanıklılığın stresi yönetme üzerindeki etkisini ortaya koymak üzere regresyon analizi yapılmış ve ortaya çıkan değerler Tablo 6'da gösterilmiş ve yorumlanmıştır.

Tablo 6: Psikolojik Dayanıklılığın Stres Yönetimi Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler		B	Beta	t	p	R Katsayısı	R ²	Uyar. R ²	S.Hata
Bağımsız (P. D.)	Bağımlı (S. Y.)								
Meydan Okuma	Aktif Planlama	,170	,146	2,874	,004	,479 ^a	,230	,224	,49314
		,145	,183	3,760	,000				
		,285	,287	5,482	,000				
Kendini Adama	Dış Yardım Arama	,149	,103	1,792	,074	,099 ^a	,010	,002	,69429
		,022	,023	,410	,682				
		-,045	-,037	-,620	,535				
Kontrol	Maneviyata Yönelme	-,390	-,168	-2,969	,003	,213 ^a	,045	,038	1,09652
		,295	,187	3,445	,001				
		,067	,034	,579	,563				
Kontrol	Kabullenme	,033	,017	,303	,762	,117 ^a	,014	,006	,91495
		,045	,034	,624	,533				
		-,214	-,131	-2,217	,027				
Kontrol	Kaçma (Soyutlama)	,055	,039	,680	,497	,106 ^a	,011	,004	,67224
		-,038	-,040	,720	,472				
		-,118	-,099	-1,669	,096				
Kontrol	Kaçma (Biyokimyasal)	,093	,067	1,202	,230	,296 ^a	,088	,080	,64383
		-,290	-,306	-5,768	,000				
		-,011	-,009	-,160	,873				

Psikolojik dayanıklılığın stresi yönetme tutum ve tarzları üzerindeki etkisinin ölçüldüğü regresyon analiz tablosu incelendiğinde, psikolojik yönde dayanıklı olmanın aktif planlama değişkenini %23 oranında açıkladığı görülmektedir. Bir başka deyişle, maceraya ve yeniliklere açık olmak, risk alarak farklı deneyimler edinmek, hayattan keyif almak, amacına ulaşmak için çok çalışmak ve sonuç olarak ortaya çıkan bazı olumsuzlukları kontrol edebilmek, kişinin aktif olarak planlar yapmasını ve çaba göstermesini etkileyebilmektedir diyebiliriz. Özellikle tabloda, kontrol boyutunun aktif planlamayı diğerlerine nazaran daha çok (%28.5) etkilediği görülmektedir. Ancak psikolojik dayanıklılığın, yakın çevreden veya arkadaşlardan yardım alma, problemlerini veya sorunlarını başkalarıyla paylaşarak rahatlama tutumu üzerinde herhangi bir etkisi görülmezken; genel anlamda maneviyata yönelme tutumunu açıklamasa da, meydan okuma ve kendini adama boyutlarının bu tutum üzerindeki etkisi anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). Diğer taraftan, psikolojik yönden dayanıklı olma hali, genel itibarıyla kabullenme, kendini problemlerden soyutlama ve biyokimyasal maddeler kullanarak üzerindeki baskıyı azaltma tutumunu etkilemezken; kontrol boyutu tek başına kişinin başına gelenleri olduğu gibi kabullenme tutumu üzerinde; kendini adama boyutu ise kaçma (biyokimyasal) tutumu üzerinde anlamlı çıkmıştır ($p < 0.05$). Sonuç olarak, rehberlerden elde edilen verilerden, psikolojik dayanıklılık ölçeğinde yer alan değişkenlerin, stresle başa çıkma tutumları envanterinde yer alan değişkenler üzerinde ciddi anlamda bir etkiye sahip olmadığı ifade edilebilir.

4. Sonuç ve Öneriler

Çağımızın temel sorunlarından biri olan ve geniş kitleleri etkileyen stres, iş hayatındaki etkisi ve doğurduğu sonuçlar itibarıyla üzerinde durulması gereken bir konudur. Stres çok yönlü bir olgu olup, uzun yıllar boyunca araştırmacıların üzerinde durduğu bir konu olmuştur. Stresin tanımı, etkileri, nedenleri, doğurduğu sonuçlar vs. üzerinde yapılan araştırmalar, zaman içerisinde araştırmacıları stresle başa çıkma tutum ve davranışları, bir başka deyişle stres yönetimi üzerinde çalışmaya itmiştir. Çünkü stres altındaki

bireyler, olumsuz stresin etkilerini azaltmak veya bu etkilerden tamamen kurtulmak için çeşitli yöntemlere başvurmaktadır. Bu yöntemler aktif planlama, kaçma-soyutlanma, maneviyata yönelme, dış yardım arama gibi farklı kategoriler altında isimlendirilmiştir. Strese dayanıklılık olarak tanımlanan ve stres yönetiminde etkili olduğu düşünülen psikolojik dayanıklılık ise, bir kişilik özelliği olup, bireyin stresli durumları nasıl karşıladığını ve nasıl kontrol altına alabildiğini ifade eder. Psikolojik dayanıklılık birbiriyle dolaylı olarak ilişkili olan kendini adama, meydan okuma ve kontrol davranışlarından oluşmaktadır.

Stres, stres yönetimi, başa çıkma tutumları ve psikolojik dayanıklılık ile ilgili kuramsal çerçeve tamamlandıktan sonra, elde edilen veriler analize tabi tutulmuştur. Verilerin analizinde, katılımcıların demografik özellikleri göz önüne alındığında, erkek rehberlerin büyük çoğunluğu oluşturduğu dikkat çekmektedir. Bu sonuç, rehberliğin bir meslek olarak zorluğundan, çalışma saatlerinin uzunluğundan, iş yükünün fazlalığından, yoğun fiziki güç gerektirmesinden, sektörde rehberlere yönelik cinsiyet ayrımcılığının yapılmasından, dolayısıyla kadınlar tarafından daha zor ve yıpratıcı görülmesinden kaynaklanabilir. Ayrıca kadın rehberlerin ev ve aile yaşantısı ile ilgili sorumluluklarının olması, ev yaşantısı ve sosyal yaşamlarının engellenmesi gibi nedenlerden dolayı, bu mesleği daha az tercih ettikleri ifade edilebilir. Katılımcılar yaş itibarıyla değerlendirildiğinde, 20-37 yaş aralığındaki katılımcıların, 37 yaş ve üzeri katılımcılardan daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, mesleğin dinamik yapısıyla ve zor bir meslek olmasıyla ilişkilendirilebilir. Rehberlik meslek olarak dinamik bir yapıya sahip olup, hareketli olmayı gerektiren bir iştir. Çoğunlukla 7/24 çalışmayı gerektirdiğinden, belli bir yaştan sonra icra edilmesi zor olabilmektedir. Ayrıca iş ve dış faktörlere bağlı olarak rehberlik mesleğinde iş güvencesi ve gelir sürekliliğinin olmaması, sezon dışında gelirlerinin düşmesi, turizm sektörünün geleceğinin belirsiz olması gibi nedenler, rehberlerin yıllar içerisinde farklı iş dallarına yönelmelerine neden olabilir. Diğer taraftan, belli bir mesleki ve maddi doyuma ulaşanlar ve/veya mesleki yıpranma yaşayanların, başka iş kollarında çalışma hayatına devam etmeleri de söz konusu olabilir. Bunların dışında, ilerleyen yaşlarda sağlık sorunlarının artması ve hızlı hareket etme kabiliyetini azaltması ya da kaybettirmesi de, bu mesleğin daha çok gençler arasında yaygınlık göstermesine neden olabilmektedir. Rehberler medeni durum açısından incelendiğinde, evli olmayan katılımcıların evlilere oranla daha fazla olduğu görülmüştür. Bu sonuç, aile kültürü ile mesleğin gerekliliklerinin birbirine ters düşmesine bağlanabilir. Rehberliğin bir meslekten çok yaşam biçimi olması, özel hayatı sınırlaması ve düzenli bir gelirin olmaması, aile kurmayı olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu meslekte, düzenli bir hayatın varlığından söz etmek zordur. Günlük şehir turları dışında, uzun süreli il dışı veya yurtdışı turlara çıkan rehberler, bu süre zarfında evden ve aileden uzak kalmaktadır. Bundan dolayı, aile ve evlilik hayatında ciddi sıkıntıların yaşanması ve evliliklerin sonlanması kaçınılmaz olabilmektedir. Dolayısıyla, rehberler bekâr kalmayı ya da evlendikten sonra farklı bir iş koluna geçmeyi tercih etmektedir. Ortaya çıkan sonuçlar, daha önce rehberlik mesleğine yönelik yapılan araştırmaların sonuçlarını destekler niteliktedir (Batman, 2003; Çeşmeci, 2003; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Güzel ve Koroğlu, 2015; Taştan ve Genç, 2017; İlhan ve Soybalı, 2018; Karacaoğlu ve Sert, 2018). Rehberlerin eğitim düzeyleri incelendiğinde, lisans eğitimi alanların en büyük paya sahip olduğu görülmektedir. Bakanlık kurslarının kapatılması, bilgi birikimi yüksek ve kalifiye eleman ihtiyacı, lisans eğitiminin önemini ortaya çıkarmıştır. Böylece, eğitim düzeyi yüksek rehberlerin sayısının arttığı ifade edilebilir. Bir diğer dikkat çeken konu ise, lisansüstü eğitim alan rehberlerin, %16 oranında çıkmasıdır. Bu, azımsanmayacak bir sayıdır ve turist rehberlerinin, lisans eğitiminden sonra, giderek artan oranda lisansüstü eğitime devam ettiklerini ortaya koymaktadır. Bu durum rehberlerin, belli bir süre sonra, rehberlik mesleğinden ayrılıp, akademi alanında devam etmek istediklerinin bir göstergesi de olabilir. Böylece, o

zamana kadar edindikleri mesleki deneyimleri bilimsel çerçevede değerlendirme ve/veya rehberlik alanında eğitim veren birer akademisyen olma fırsatı yakalayabilirler. Bu sonuç, belli bir yaştan sonra rehber sayısında meydana gelen azalmayı da destekler niteliktedir. Bu sonucu destekleyen bir diğer faktör ise, çalışma süresidir. Bir ila on beş yıl arasındaki sürede, oranlar yüksek çıkarken; bu oran 16 ve üzeri yıllarda daha düşük çıkmıştır. Mesleğin gereklilikleri ve çalışma şartlarının, uzun yıllar bu meslekte kalmayı negatif yönde etkilediği söylenebilir.

Daha sonra rehberlerin stresle başa çıkma tutumları incelenmiş ve stresle başa çıkmada en çok hangi tutum ve davranışı sergilediklerine bakıldığında, aktif planlama ilk sırada; dış yardım arama ikinci sırada ve kabullenme ise, üçüncü sırada yer almaktadır. Aktif planlama, rehberler tarafından sık sık başvurulan bir yöntem olurken; dış yardım arama ve kabullenme ise bazen tercih edilen bir başa çıkma stratejisi olmuştur. Maneviyata yönelme, kaçma-soyutlanma ve kaçma (biyokimyasal) tutumları ise turist rehberleri tarafından, stresle başa çıkma stratejileri olarak görülmemektedir. Rehberliğin bir meslek olarak sürekli seyahat etmeyi gerektirmesi, kriz ortamlarının sık sık yaşanması, emek yoğun bir iş olması, rehberlerin çalışma zamanının belli olmaması, çalışma ortamının sürekli değişmesi, farklı kişilik özelliklerine sahip çok sayıda yerli ve yabancı turist ile iç içe olması ve onlara karşı sorumluluklarının olması, turizm işletmeleri ve farklı meslek elemanları ile iletişim halinde olmaları, rehberleri aktif planlar yaparak ve bu yönde çaba göstererek, stresle başa çıkmaya yönelmektedir. Ayrıca, yakın arkadaş ve çevresinden destek almaları veya kendilerinden daha deneyimli kişilerin tecrübelerinden yararlanmaları da mesleki sorumluluk ve çalışma şartlarının rehberler üzerinde yarattığı stresi ve krizi yönetebilme tutumlarını etkilemesiyle arasında paralellik göstermektedir. Psikolojik dayanıklılık ölçeği incelendiğinde, rehberlerin hemen hepsinin psikolojik yönden dayanıklı oldukları görülmektedir. Meydan okuma, rehberlerin kişilikleriyle en çok özdeşleşen özellik olmuştur. Kendini adama ve kontrol ise ikinci ve üçüncü sırada yer almıştır. Bu durumda, turist rehberlerinin kişisel özellikler bakımından, yaşamlarında değişikliklere ve kişisel gelişime açık oldukları, risk aldıkları, yeni şeyler öğrenmeye heyecan duydukları, çalışmaktan keyif aldıkları, işle ilgili çıkması muhtemel sorunları önceden kestirip kontrol altına alabildikleri görülmüştür. Korelasyon analizinde de, psikolojik açıdan meydan okuma, kendini adama ve kontrol özelliklerine sahip olmak ile aktif planlama arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; ancak, aynı anlamlı ilişki dış yardım arama tutumunda görülmemiştir. Psikolojik dayanıklılığın stres yönetimi üzerindeki etkisinin incelendiği regresyon analizinde ise, genel olarak büyük bir etkinin varlığından söz edilemediği tespit edilmiştir.

Turist rehberlerinden elde edilen verilerin sonucunda, ilgili boyutların yüksek değerler almadığı, dolayısıyla turist rehberlerinin başa çıkma tutum ve davranışlarını tam anlamıyla temsil edemediği söylenebilir. Bu durumda, buna benzer yapılacak çalışmalarda, çeşitli odak grup görüşmeleri, mülakat ve ilgili literatür ışığında, turist rehberlerinin stres yönetimine ve psikolojik dayanıklılığına ilişkin yeni ölçekler geliştirilebilir. Bunun yanı sıra, ilgili değişkenlerin demografik özellikler ya da özellikle yaş, cinsiyet ve çalışma süresi açısından değerlendirilmesi ele alınabilir. Ayrıca turist rehberleri açısından, ilgili değişkenlerin iş tatmini, yaşam doyumu veya çalışan performansı gibi değişkenlerle ilişkisi araştırılabilir. Bunların yanı sıra, turizm rehberliği eğitimi veren fakülte ve yükseköğremlerin, müfredatlarında psikoloji, stres ve kriz yönetimi gibi derslere yer vermeleri önerilebilir. Bu yolla, rehberlerin krizi ve stresi daha iyi kontrol edebilmeleri ve psikolojik yönden kendilerini daha güçlü hissetmeleri sağlanabilir. Çünkü rehberlerin kendilerinin yanı sıra, müşterilerin ve beraber çalıştıkları personelin stresini de yönetmeleri gerekir. Bunun yanı sıra rehber adaylarına, teorik derslerin yanında, eğitim-öğretim dönemi boyunca tecrübe ve pratik kazanmalarını sağlayacak uygulamalı

derslerin verilmesi önerilebilir. Bu yönden, bu araştırmanın hem yazın alanına hem de sektöre katkı sağlayacağı söylenebilir.

5. Kaynakça

- Akdu, U., ve Akdu, S. (2016). Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (47), 1142-1153.
- Aldwin, C. M., ve Revenson, T. A. (1987). Does Coping Help? A reexamination of the relation of coping and mental health. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 337-348.
- Avşaroğlu, S. ve Üre, Ö. Üniversite Öğrencilerinin Karar Vermede Özsaygı, Karar Verme Ve Stresle Başa Çıkma Stillерinin Benlik Saygısı Ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18: 85-100.
- Balcıoğlu, İ. (2005, Aralık). Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi. *Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri*, (47), 9-12.
- Baruth, K.E. ve Carroll, J.J. (2002). A Formal Assessment of Resilience: The Baruth Protective Factors Inventory. *J Individ Psychol*, 58: 235-244.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (2), 117-134.
- Beckam, E., ve Adams, R. (1984). Coping behavior in depression: A new scale. *Behaviour Research and Therapy*, 22, 71-75.
- Billings, A. G., ve Moos, R. H. (1984). Coping, Stress, and Social Resources Among Adults with Unipolar Depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46 (4), 877-891.
- Britt, T. W., Adler, A. B., ve Bartone, P. T. (2001). Deriving Benefits From Stressful Events: The Role of Engagement in Meaningful Work and Hardiness. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6 (1), 53-63.
- Buchecker, M., ve Degenhardt, B. (2015). The Effects of Urban Inhabitants' Nearby Outdoor Recreation on Their Well-Being and Psychological Resilience. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, (10), 55-62.
- Caulfield, N., Chang, D., Dollard, M. F., ve Elshaug, C. (2004). A Review of Occupational Stress Interventions in Australia. *International Journal of Stress Management*, 11 (2), 149-166.
- Chiriboga, D., Jenkins, G., ve Bailey, J. (1983). Stress and coping among hospice nurses: A test of an analytic model. *Nursing Research*, 32, 294-299.
- Cole, M. S., Feild, H. S., ve Harris, S. G. (2004). Student Learning Motivation and Psychological Hardiness: Interactive Effects on Students' Reactions to a Management Class. *Academy of Management Learning and Education*, 3 (1), 64-85.
- Connor, K.M. ve Davidson, J.R. (2003). Development of a New Resilience Scale: The Connor Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depress Anxiety*, 18: 76-82.
- Crowley, B. J., Jr., B. H., ve Hobdy, J. (2003). Psychological Hardiness and Adjustment to Life Events in Adulthood. *Journal of Adult Development*, 10 (4), 237-248.
- Çeşmeci, N. (2003). "Türkiye'de Paket Turların Yönetiminde Turist Rehberlerinin Fonksiyonu: Yönetmelik Rollerinin Tespiti, Sorunlar ve Çözüm Önerileri", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri*.
- Çetin, G., ve Kızıllırmak, İ. (2012). Türk Turizmde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 14 (2), 307-318.

- DeFrank, R. S., ve Cooper, C. L. (1987). Worksite Stress Management Interventions: Their Effectiveness and Conceptualisation. *Journal of Managerial Psychology*, 2 (1), 4-10.
- Deniz, M., ve YILMAZ, E. (2006). Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(25), 17-26.
- Dollard, M. F., ve Winefield, A. H. (2002). Mental Health: Overemployment, Underemployment, Unemployment and Healthy Jobs. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health (AeJAMH)*, 1 (3), 170-195.
- Dunnette, M. D. (1998). Emerging Trends and Vexing Issues in Industrial and Organisational Psychology. *Applied Psychology*, 47 (2), 129-153.
- Erkmen, N., ve ÇETİN, M. Ç. (2008). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Bazı Değişkenlerle İlişkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 231-242.
- Felton, B. J., Revenson, T. A., ve Hirichsen, G. A. (1984). Stress and coping in the explanation of psychological adjustment among chronically ill adults. *Social Science and Medicine*, 18, 889-898.
- Giga, S. I., Cooper, C., ve Faragher, B. (2003). The Development of a Framework for a Comprehensive Approach to Stress Management Interventions at Work. *International Journal of Stress Management*, 280-296.
- Güzel, F. Ö., Türker, A., ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2), 173-190.
- Güzel, F.Ö. ve Köroğlu, Ö. (2015). Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif Ve Negatif Yönlü Algılarının İçerik Analizi Yöntemi İle Belirlenmesi. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16 (1): 155-174.
- Harrison, J. K., ve Brower, H. H. (2011). The Impact of Cultural Intelligence and Psychological Hardiness on Homesickness among Study Abroad Students. *Frontiers: The Interdisciplinary Journal of Study Abroad*, (21), 41-62.
- Işık, Ş. (2016). Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 4 (2), 165-182.
- İlhan, Y., ve Soybalı, H. H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 13-23.
- Karacaoğlu, S. ve Sert, A. N. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Kapadokya Örneği, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 81-99 DOI: 10.21325/jotags.2018.273
- Kendall, E., Murphy, P., O'Neill, V., ve Bursnall, S. (2000). *Occupational Stress: Factors that Contribute to its Occurrence and Effective Management*. Canberra: Centre for Human Services, Griffith University.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37 (1), 1-11.
- Krohne, H. W. (2002). Stress and Coping Theories. *The International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*(22), 15163-15170.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological Stress and The Coping Process*. New York, NY, US: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping Theory and Research: Past, Present, and Future. *Psychosomatic Medicine*, (55), 234-247.
- Lazarus, R. S. (1993). From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-22.
- Lazarus, R. S., ve Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company.

- Lazarus, R. S., ve Launier, R. (1978). Stress-Related Transactions between Person and Environment. L. A. Pervin, & M. Lewis içinde, *Perspectives in Interactional Psychology* (s. 287-327). New York: Plenum Press.
- Maddi, S. R., ve Khoshaba, D. M. (2005). *Resilience at Work* (1 b.). New York: Amacom.
- Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and environmental medicine*, 59 (1), 67-72.
- Nigam, J. A., Murphy, L. R., ve Swanson, N. G. (2003). Are Stress Management Programs Indicators of Good Places to Work? Results of a National Survey. *International Journal of Stress Management*, 10 (4), 345-360.
- Örnek, A. Ş. (2009). Turizm İşletmelerinde Stres Yönetimi. Z. SABUNCUOĞLU içinde, *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış* (s. 163-187). Bursa: MKM Yayınları.
- Özbay, Y., ve Şahin, B. (1997). Stresle başa çıkma tutumları envanteri: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. IV. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi (s. 1-3). Ankara: A. Ü.
- Powell, T. J., ve Enright, S. J. (1990). *Anxiety and Stress Management*. Florence: Routledge.
- Richardson, K. M., ve Rothstein, H. R. (2008). Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 69-93.
- Scheier, M., Weintraub, J., ve Carver, C. (1986). Coping with stress: Divergent strategies of optimists and pessimists. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1257-1264.
- Sezgin, F. (2009). Relationships between teacher organizational commitment, psychological hardiness and some demographic variables in Turkish primary schools. *Journal of Educational Administration*, 47 (5), 630-651.
- Stone, A., ve Neale, J. (1984). New measure of daily coping: Development and preliminary results. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 892-906.
- Şahin, N. H., ve Durak, A. (1995). Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği; Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10 (34), 56-73.
- Taştan, H. ve Genç, E. (2017). Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Zorlukların Cinsiyete ve Yıllara Göre İncelenmesi. K. Birdir (Ed.), *The First International Congress On Future Of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability (Futourism 2017)* içinde (857-867. ss.). Mersin: Mersin Üniversitesi Yayınları.
- TUREB. (2018, Şubat 12). Rehber İstatistikleri. <http://tureb.org.tr: http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/>.
- Türküm, A. S. (2002). Stresle Başa Çıkma Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (18): 25-34.
- Wagnild, G.M. ve Young, H.M. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1 (2): 165-178.
- Wolff, H. G. (1968). *Stress and Disease*. (S. G. Wolf, & H. Goodell, Dü) New York, ABD: Thomas.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46 (Özel Sayı), 74-85.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C., ve Uzun, S. (2008). Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı. *Üniversite ve Toplum Dergisi (Elektronik Dergi)*, 8 (2), 1-19.
- Yenipınar, U., Zorkirişçi, A., (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi. *Cag University Journal of Social Sciences*, 10 (2), 111-136.