

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 04.09.2024
Revizyon Tarihi (Revised) : 23.09.2024
Kabul Tarihi (Accepted) : 04.10.2024

TURED
JOTOĞ



Turist Rehberliğinde Ödomanik İyilik Düzeyinin İş Stresine Etkisi*

The Effect of Eudomonic Well-Being Level on Work Stress in Tourist Guidance

Selin BALTA 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences, Turkey
E-Mail: baltaselin.bs@gmail.com

Prof. Dr. Özcan ZORLU 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: ozcanzorlu@aku.edu.tr

Doç. Dr. Hande AKYURT KURNAZ 

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Bolu Abant İzzet Baysal University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: handekurnaz@ibu.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyinin iş stresleri üzerine etkisini incelemektir. Bireyin genel iyilik durumunu kapsamlı olarak ele alan ödomanik iyilik düzeyi, turlarda ziyaretçiler ile birebir ve yoğun bir etkileşim içerisinde olan turist rehberleri için iş stresinin azaltılmasında dikkate alınması gereken bir öncüdür. Bununla birlikte literatürde turist rehberliği mesleği özelinde ödomanik iyilik düzeyinin iş stresine etkisini konu alan çalışmaya rastlanmaması bu çalışmayı sonuçları bağlamında önemli kılmaktadır. Buna bağlı olarak mevcut araştırma sonuçlarının ilgili alanyazına ve sektöre katkı sağlaması beklenmektedir.

Yöntem: Bu çalışmada 108 turist rehberine, 28 Ocak- 25 Nisan 2024 tarihleri arasında Google formlar aracılığı ile anket uygulanmıştır. Araştırma verilerinin analizinde öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik testleri gerçekleştirilmiş, tanımlayıcı analizlerde sıklık ve yüzde analizleri ile aritmetik ortalama ve standart sapma teknikleri kullanılmıştır. Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkinin ölçümü için korelasyon analizi, hipotez testi için ise regresyon analizi kullanılmış, elde edilen bulgular yorumlanarak, benzer çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılmıştır.

Bulgular: Araştırma verilerinin analizi sonucunda örnekleme yer alan turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyinin oldukça yüksek olduğu diğer yandan iş streslerinin yok denecek kadar az olduğu saptanmıştır. Araştırma hipotezinin testinde ise turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresine etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Elde edilen bulgular, benzer değişkenleri konu edinen ve edinecek olan sınırlı sayıda çalışmaya katkı sunacağı düşünülmektedir. Diğer yandan turist rehberleri bağlamında konuyu doğrudan ele alan araştırma olmaması, bu çalışmayı alanında öncü kılmakta ve gelecekteki araştırmalar için kaynak oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, ödomanik iyilik, stres, iş stresi.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Atf için (for cited): Balta, S., Zorlu, Ö. & Akyurt Kurnaz, H. (2024). Turist rehberliğinde ödomanik iyilik düzeyinin iş stresine etkisi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 7(2), 106-122.

* Bu çalışmanın ilk hali 24-25.05.2024 tarihinde Kütahya'da düzenlenen 6. Ulusal Turist Rehberliği kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.



Abstract

Purpose and Importance: The aim of this research is to examine the effect of tourist guides' eudomonic well-being level on their work stress. The level of eudomonic well-being, which comprehensively considers the individual's general well-being, is an antecedent that should be taken into account in reducing work stress for tourist guides who have one-on-one and intense interaction with visitors on tours. However, the absence of a similar study in the literature on the effect of eudomonic well-being level on work stress, specifically in the tourist guiding profession, makes this research important in the context of its results. Therefore, current research results are expected to contribute to the relevant literature and the sector.

Methodology: In this research, a survey was administered to 108 tourist guides via Google Forms between January 28 and April 25, 2024. In the research data analysis, validity and reliability tests were first carried out, and frequency and percentage analyses and arithmetic mean and standard deviation techniques were used in descriptive analyses. Correlation analysis was used to measure the relationship between variables, and regression analysis was used to test the hypothesis. The findings were interpreted and compared with the results of similar studies.

Findings: As a result of the analysis of the research data, it was determined that the eudomonic well-being level of the tourist guides in the sample was quite high, and on the other hand, their work stress was almost non-existent. In the test of the research hypothesis, it was determined that the eudomonic well-being levels of tourist guides had not any significant effect on job stress.

Originality/Value: We suppose that the findings of this study will contribute to the limited number of studies and future ones that focus on similar variables. On the other hand, the absence of any study directly addressing the issue in the context of tourist guides makes this research a pioneer in its field and provides a source for future research.

Keywords: Tourist guide, eudomonic well-being, stress, work stress.

Paper Type: Research article

Giriş

Turist rehberleri, bir destinasyonu ziyaret eden turistlerin ilk karşılaştıkları, ilk izlenim edindikleri, en fazla vakit geçirdikleri, destinasyon hakkında bilgi aldıkları, yardımlaştıkları, konuştukları, kimi zaman sorunlarını paylaştıkları kişilerdir. Turist rehberleri 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve ilgili yönetmeliğe uygun olarak meslek icra etme yetkisini kazanmış, yerli ve yabancı turistlere, gezi öncesinde seçmiş oldukları dilde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran kişi olarak da tanımlanmaktadır (Temizkan, 2005). Turist rehberlerinin iyi bir eğitim almış olması, mesleğini sevmesi, kendini geliştirmiş ve mesleğinde ehil olması turistlere daha iyi hizmet sunmasını kolaylaştırmaktadır (Eker ve Zengin, 2016). Bununla birlikte turist rehberlerini iş hayatında olumlu ve olumsuz etkileyen çok sayıda unsur bulunmaktadır. Olumlu unsurlar turist rehberlerini normalden daha fazla çalışarak sektöre katkı sağlamaya sevk ederken, olumsuz unsurlar da turist rehberlerinin normalde yapabileceklerini yapamamasına yol açmaktadır. Turist rehberlerini iş yaşamında olumsuz etkileyen ve en tehlikeli unsurlardan birisi de iş stresidir (Uludağ, 2019). Nitekim insan ile doğrudan iletişim ve etkileşimin görüldüğü her meslekte olduğu gibi turist rehberliği mesleğinde de iş stresi gözlenmektedir. Turistlerle sürekli olarak yüz yüze iletişim kurmak zorunda olan ve aynı zamanda turistleri memnun etmeye çalışan turist rehberleri yoğun çalışma temposuna bağlı olarak iş stresi yaşayabilmektedirler. Bu noktada turist rehberlerinde iş stresini azaltan unsurların saptanarak, iş stresi üzerindeki etkilerinin incelenmesi önem kazanmaktadır. İş stresini azaltan ve ilgili literatürde değinilen çeşitli unsurlara ilave olarak bu araştırmada ödomanik iyilik iş stresini azaltıcı bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Mükemmellik arayışı içinde erdemli bir hayat yaşamakla ilişkili öznel deneyimleri ifade eden ödomanik iyilik (Ryff, 1989), bireyi her koşulda iyiye yönelttiği için turist rehberlerinin zor çalışma koşulları ve stres



ile başa çıkma noktasında önemli bir olgu olarak görülmektedir. Buradan hareketle bu çalışmada Türkiye'nin tanıtımı ve imajı için önemli roller üstlenen turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresi üzerindeki etkilerinin saptanması amaçlanmıştır.

1. Kuramsal Çerçeve

Mutluluğu ifade etmek için kullanılan ve klasik bir Grek terimi olan ödomani (Eudamonia) bireyin yaşamakta olduğu iyi yaşam olarak ifade edilmektedir. Buna göre ödomani hem zengin ve tatmin edici bir insan yaşamı hem de insanın doyumunun veya erdeminin doğası hakkında düşünmek için bir başlangıçtır ve ödomanizmin temelini oluşturmaktadır (Russel, 2014). Kökleri ünlü filozof Aristoteles'in Nikomakhos etiğine dayanan ve iyi yaşamı merkeze alan ödomanizm ise bireyin sahip olduğu iyi yaşam olgusuna felsefi bir yaklaşımı ifade etmektedir. Çoğu durumda hazcılık ile yakın ilişkili olarak değerlendirilen ödomanizm, yaşamdaki anlamın, kendini gerçekleştirmenin ve kişisel gelişimin önemini vurgulamaktadır. Mükemmellik ve erdemi ön planda tutan ödomanik bakış açısı, gerçek mutluluğun kişinin benliğiyle uyum içinde yaşamasından kaynaklandığını öne sürmektedir (Niemic, 2014). Birey bunu başardığında ise ödomanik iyilik durumu oluşmaktadır. Aristoteles'in iyi yaşamı "*İyi yaşamak ve iyi şeyler yapmak. Bu kişinin, iyi, mükemmel veya asil olanı yapmak adına, kasıtlı olarak, yeteneklerini engelsiz ve mükemmel bir şekilde bilinçli olarak kullanması ile elde edilir. Ancak düşünce ve eylemlerin erdemli bir karakterle gerçekleştirilmesi ve uygun miktarda dışsal unsurlar ile hazzın bu sürece eşlik etmesi gereklidir*" şeklinde tanımlaması ödomanik iyilik yaklaşımını ortaya koymaktadır (Vittersø, 2016). Ödomani ile ilişkili öznel deneyimleri ifade eden (Waterman, 2008) ve farklı çalışmalarda da ele alınan ödomanik iyilik genel olarak Ryff (1989)'ın yaklaşımıyla tanımlanmaktadır. Buna göre ödomanik iyiliğin altı temel özelliği öz kabul, kişisel gelişim, olumlu ilişkiler, özerklik, çevre hakimiyeti ve yaşamdaki amaçlardır (Ryff, 2018). Ödomanik iyiliğin temel özellikleri aynı zamanda kişinin yapması gereken öncüllerdir. Birey içindeki iyiyi geliştirip yeni beceriler kazanmakta, sonrasında bu becerileri daha büyük iyilikleri gerçekleştirmek için kullanarak insan yaşamının refahını ön planda tutmaktadır (Peterson vd., 2005).

Ödomanik iyilik kavramı turizm alanı ile ilgili sınırlı sayıda çalışmada turist deneyimi ve bağlılığı (Al-okaily vd., 2023), ikincil konut turizmi (Hao & Xiao, 2021), yer (destinasyon) aidiyeti (Vada vd. 2019), dönüştürücü turizm (Huang vd., 2024), turistin iyilik durumu (Filep vd., 2024), macera turizmi motivasyonları (Ritpanitchajchaval, 2023), tatil deneyiminde iyilik durumunun değişen yoğunluğu (Su vd., 2020), birleşik tatil deneyimi (Ahn vd., 2019) ve psikolinguistik model özelinde ele alınmıştır. Söz konusu çalışmaların genelinde ödomanik iyilik kavramı hedonik (hazcı) iyilik ile bir bütünün bileşeni olarak veya hedonik iyilik ile karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiş, tatil deneyimi başta olmak üzere çeşitli değişkenlerin turistin ödomanik iyilik düzeyi üzerindeki etkisi konu edinilmiştir. Bu bağlamda ödomanik iyilik olgusu turizm alanında genel olarak turist odaklı çalışılmış bir kavramdır. Ancak turizm çalışanlarının ödomanik iyilik düzeyini ve bunu etkileyen değişkenleri konu alan çalışmalara rastlanılmamıştır. Oysa ki, işletme yönetimi ve örgütsel davranış alanındaki çeşitli çalışmalarda işgörenlerin ödomanik iyilik düzeyleri farklı değişkenler bağlamında incelenmiştir. Örneğin Soren ve Ryff (2023) örgütlerde işgörenlerin yapmakta oldukları işlere olumlu anlam yüklemeleri durumunda ödomanik iyiliğin yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacılar bunun için örgüt genelinde sosyal bağlam, örgüt koşulları ve bireysel stratejileri dikkate alarak, kanıta dayalı iş uygulamaları yoluyla işgörende işe yönelik anlam, bağlılık ve tatmin oluşturacak uygulamalara önem verilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Peiro vd. (2021) ise çalışanlarda ödomanik iyiliğin yüksek olmasının mutlu üretken çalışanlar tezine (happy-productive worker thesis) destek olduğunu ve örgüt içerisinde bireyin nasıl çalıştığına dair kapsamlı bir anlayış sunduğunu ortaya koymuştur. Kriz dönemlerinde işgören iyiliğinin işletme örgütleri ve toplum için önemine vurgu yapan Bassi vd. (2013) iş mutluluğu ve anlamının yaşam tatmini, çevreye



hakimiyet ve özerklik üzerinde belirgin bir etkisini olduğunu; özellikle kişinin işine yüksek önem atfetmesi durumunda genel yaşam değerlendirmelerine yansıyan geniş duygusal sonuçlar ortaya çıktığını ve bu süreçte iş anlamının düzenleyici bir etkisi olduğunu saptamışlardır. Araştırmacılara göre yaşam tatmini, çevreye hakimiyet ve özerklik sağlayan iş mutluluğu ve anlamı ödomanik iyilik şeklinde açıklanabilmektedir. Sekiz ifadeli ödomanik işyeri iyiliği ölçeğini geliştiren Bartels vd. (2019) ise işyerinde genel iyilik düzeyinin işgörenlerin hedonik iyilik düzeylerinin çok daha ötesinde örgüt yapılarının temelinde yer alan ve ödomanik iyilik ile açıklanabilen unsurlara dayalı olduğunu ortaya koymuşlardır. Kozusznik vd. (2019) ödomanik iyiliği günlük iş performansının bir öncülü olarak değerlendirdikleri çalışmada, gün içerisinde ödomanik iyilik düzeyinin kısa zaman dilimleri içerisinde değişkenlik gösterebildiğini, ödomanik iyilik düzeyinin ekstra rol performansı ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunu, hafta boyunca bireyin ödomanik iyilik düzeyi ile kendini değerlendirdiği ekstra rol performansı arasında da negatif bir ilişki olduğunu saptamışlardır. İşletme örgütlerinde işgören odaklı gerçekleştirilen ve yukarıda özet sonuçları verilen çalışmalarda dikkati çeken ortak husus işgörenlerin ödomanik iyilik düzeyinin örgüt yararına olduğu ve olumsuz tutum ve davranışları azalttığıdır. Bu bağlamda ödomanik iyiliğin hem işgörenler hem de örgütler için olumsuz bir durum olarak nitelenen iş stresini azaltma potansiyeli bulunmaktadır.

Bireyde strese neden olan iç ya da dış unsurlara verilen fizyolojik veya psikolojik tepki olarak ifade edilen stres, vücudun neredeyse her sistemini etkilemekte, insanların nasıl hissettiğini ve nasıl davrandığını etkileyen değişiklikleri içermektedir (APA, 2018a). Bu araştırmaya konu olan iş stresi (mesleki stres) ise işyerindeki sağlık ve iyi olma durumuna (well-being) zarar veren olay veya koşullara verilen fizyolojik ve psikolojik tepki olup, özerklik ve bağımsızlık, karar verme serbestliği, iş yükü, sorumluluk düzeyi, iş güvenliği, fiziksel çevre ve güvenlik, işin doğası ve hızı, iş arkadaşları ve amirlerle ilişkiler gibi faktörlerden etkilenmektedir (APA, 2018b). İş stresi sistem kuramı bağlamında ele alındığında çalışanın kendisine yöneltilen bir talebi yetenek, beceri, yetki, zaman vb. mevcut yetkinlikleri ve kaynaklarıyla karşılayamadığı durumda ortaya çıkan olgudur (Efeoğlu & Özgen, 2007). İlk olarak Cox (1978) tarafından taksonomisi yapılan iş stresi ilk çalışmalarda uyarıcı temelli ve tepki temelli olarak incelenirken güncel araştırmalarda etkileşimsel (interactional) ve işlemsel (transactional) teoriler ön plana çıkmaktadır. Etkileşimsel teoriler daha çok örgüt yapısı kaynaklı unsurlara odaklanırken, işlemsel teoriler işle ilgili süreçlere odaklanmaktadır (Cox & Griffiths, 2010). Barling ve diğerleri (2004) iş stresini kapsamlı olarak ele aldıkları çalışmalarında iş stresinin kaynaklarını örgüt içerisinde üstlenilen rol, çalışma programları (saatleri), örgütsel adaletsizlik, zayıf liderlik, iş-aile çatışması, taciz ve ayrımcılık, işyeri saldırganlığı, fiziksel çalışma ortamı, işyeri güvenliği, ekonomik stres unsurları, teknoloji, endüstriyel ilişkiler, örgüt politikaları ve terörizm şeklinde sıralamaktadırlar. İş stresini tetikleyen çok sayıda unsurun bulunması, aynı zamanda iş stresi ile başa çıkmanın da zorluğunu ve kapsamlı bir stratejinin izlenmesi gerektiğini göstermektedir. Örneğin Dewe (1985), farklı araştırmacıların çalışmalarını inceleyerek iş stresi ile baş edebilmenin yollarını; iş stresinin kaynağını ve muhtemel sonuçlarını tanımlama, kişinin kendi amaçları, beklentileri ve duyguları konusunda farkındalık oluşturması, işe yönelik dengeli bir yaklaşım sergileme, iş arkadaşları, aile ve arkadaşlar ile olumlu ve destekleyici ilişkiler geliştirme, eğlence şeklinde belirtmektedir. İş stresi ile başa çıkmanın yöntemlerini araştıran bazı araştırmacılar (Bhagat vd., 1995; Greenglass, 1993, 1995) ise ilgili yöntemlerin etkililik düzeyine göre çeşitlendiğini ifade etmekte ve bu bağlamda iş stresi ile başa çıkma yöntemlerini problem odaklı ve duygu odaklı olarak iki temel kategoriye ayırmaktadırlar. Problem odaklı yöntemler daha iyi fiziksel ve psikolojik sağlık, faydalı olma ve iş tatmini yönünde daha yoğun hisler ile ilişkilendirilirken, duygu odaklı yöntemler daha büyük depresyon, stres, tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile ilgilidir (Gianakos, 2002). İş stresi ile başa çıkmayı altı temel süreçte ele alan Dewe ve Guest (1990), akılcı görev odaklı davranışları problem odaklı yöntem olarak



nitelerken, duygusal salınım (deşarj olma), kendini toparlama ve problem ile başa çıkabilmek için hazırlanma, dikkati dağıtarak veya sorundan kaçınarak eylemi erteleme, stres etkilerini tolere etmek için pasif girişimlerde bulunmayı duygu odaklı yöntemler olarak nitelendirmektedir. Araştırmacılara göre problem odaklı yöntemler daha çok stresi kontrol etmeyi öngörürken, duygu odaklı yöntemler ise stresten kaçınmayı vurgulamaktadır. Muhonen ve Torkenson (2008) ise iş stresi ile başa çıkabilmek için bireysel stratejiler (stresle etkin olarak başa çıkma, stres kaynağını olumlu şekilde yeniden yorumlama, durumu kabullenme, odaklanma / duygusal salınım) kadar kolektif stratejilerin (araçsal sosyal destek arama, duygusal sosyal destek arama, sosyal katılım) de uygulanması gerektiğini belirtmektedir. Görüldüğü üzere ilgili konuda gerçekleştirilen araştırmalar stresle başa çıkma yöntemlerini farklı kapsam ve durumlar bağlamında ele almaktadır. Bununla birlikte her bir iş stresi kendi özel koşullarını barındırmaktadır. İş stresi ile başa çıkma yöntem ya da stratejileri birey için tehdit (stres) olarak değerlendirilen bir koşulun ortaya çıkması ile kullanılmaya başlanmakta, iş stresi ile etkili bir şekilde başa çıkabilenler iş stresinin olumsuz sonuçlarından korunabilmektedirler (Koeske vd., 1993).

İş stresi özellikle örgütsel davranış, psikoloji ve işletme yönetimi gibi alanlarda sıklıkla araştırılan bir konu olmakla birlikte turizm alanındaki çalışmaların sayısı görece olarak azdır. Bu çalışmalarda turistik cazibe merkezi çalışanlarında stres ve stresle başa çıkma (Law vd., 1995), ağırlama endüstrisi çalışanlarının kariyer stresi (Ross, 1997), kumarhane (casino) oteli çalışanlarında stres (Chuang & Lei, 2011), turizmde iş stresi ve performans ilişkisi (Kalyar vd., 2019), otel işletmesi çalışanlarında iş stresi, iş aile yaşamı karmaşası ve iş gören performansı arasındaki ilişkiler (Karakaş & Tezcan, 2019), havayolu çalışanlarının iş stresi ve stresle baş etme yöntemleri (Chua vd., 2022) ve üretkenlik karşıtı iş davranışları ve iş stresi (Al-Romeedy & Khairy, 2023) gibi konular ele alınmıştır. Diğer yandan turist rehberlerinin iş stresini konu alan araştırmalar da mevcuttur. Örneğin, Ayaz ve Demir (2019), 395 turist rehberinden veri elde ettikleri çalışmada algılanan iş stresi faktörlerini yasal ve örgütsel baskılar (düşük ücret, kaçak rehberlik, karar alma sürecine düşük katılım, aşırı denetim), operasyonel, psikolojik ve sosyal, sektörel, mesleki ve işin doğası kaynaklı zorluklar olarak belirlemişlerdir. Çalışmada ayrıca bekar kadın turist rehberlerinin evli erkek turist rehberlerine göre daha fazla iş stresi yaşadığı saptanmıştır. Min (2014) turist rehberlerinin sahip olduğu duygusal zekâ, iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkileri araştırmış ve çalışma sonunda iş stresinin duygusal zekâ ile ters ilişkili olduğunu, yaşam kalitesiyle de negatif ilişkisinin bulunduğunu ortaya koymuştur. Mackenzie ve Herr (2013) macera turizmi rehberlerinde iş stresi kaynaklarının, dil ve kültürel farklılıklar temelli iletişim güçlükleri; yetersiz bilgi akışı; rehberden beklentiler ve ücret ödeme konusunda adaletsizlik algılanması; yetersiz ekipman, uygun olmayan grup niteliği kaynaklı rehberde oluşan baskı; işveren ve rehber arasında karşılıklı güven eksikliği; rehberde ekstra sorumluluk duygusu oluşturan ikili ilişkiler; kültürel ve dil farklılığı kaynaklı yanlış anlamalar olduğunu saptamışlardır. Akkuş ve Arslan (2023) ise turist rehberlerinin iş stresi kaynaklarını güvensiz/sağlıksız çalışma koşulları; müşteri, esnaf, şoför ve seyahat acentası kaynaklı taciz, zorbalık ve yıldırma davranışları şeklinde ortaya koymuşlardır. Yoğun duygusal emek harcanması (Yıldız & Koçoğlu, 2021) çalışma saatlerinin değişkenliği, sezonluk çalışma, kaçak rehberlik faaliyetlerinin olması, meslekten kaynaklanan sağlık problemleri, seyahat acentalarının rehberler üzerindeki baskısı (Büyüktepe vd., 2019) ise turist rehberlerinde iş stresinin daha sık görülmesine neden olan unsurlardır. Xu ve diğerleri (2018) de turist rehberlerinin yaşadığı iş stresi ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif ilişki olduğunu belirlemişlerdir. İlgili çalışmalardan da görüldüğü üzere, turist rehberleri çalışma ortamlarında sürekli olarak stresle karşı karşıyadır (İlhan & Soybalı, 2018). Nitekim turist rehberliği mesleği fiziksel çaba gerektiren emek yoğun bir meslek olduğundan turist rehberleri mesleklerini icra ederken birçok sıkıntıyla karşılaşmaktadır (Büyüktepe vd., 2019). Diğer yandan turistlerin bakış açısına göre turist rehberleri, turun “yüzü” veya “vitriini”



olarak adlandırılmaktadır. Tüm yıl boyunca tatil planı hayali kuran turistlerin memnuniyeti ve iyi bir sonuç elde etmek isteyen acenteler ile operatörler de turist rehberlerinden beklentiye girmektedirler (Ayaz, 2019). Söz konusu bu durumlar da turist rehberliğinde iş stresine dönüşebilen unsurlardan bazılarıdır. Turist rehberliğinde iş stresinin azaltılabilmesi için öncelikle mesleğin icrasında karşılaşılan zorluklar en düşük seviyeye indirilmelidir. Mesleki zorlukların azaltılması her sektör çalışanı açısından olduğu gibi emek yoğun sektörün çalışanı olan ve mesai kavramı olmadan çalışan turist rehberleri açısından da önem arz etmektedir. Mesleki zorlukların az olduğu koşullarda rehberlerin iş verimliliği, işe bağlılık düzeyleri, moral ve motivasyonları yükselirken aynı zamanda yaşam doyumları ve mesleğe yönelik olumlu tutumları artmakta; işi bırakma, başka mesleğe yönelme, iş arkadaşlarıyla geçinememe gibi problemler de azalmaktadır (Kabakulak, 2018).

İş yaşamında stresli bir durum ile karşılaşıldığında yaşanan memnuniyet/tatminsizlik, mutluluk/mutsuzluk, umut/korku gibi olumlu veya olumsuz duygular esasen bireyin iyi olma durumuna ait anlık değerlendirmeleridir (Lazarus & Folkman, 1984). Dolayısıyla bireyin iyi olma durumu ve buna bağlı olarak ödomanik iyilik düzeyi ile iş stresi arasında ilişki bulunması beklenmektedir. Turban ve Van (2016) işgörenlerin ödomanik iyilik düzeylerinin yüksek olması durumunda ekstra rol davranışlarında, üretkenlikte ve mutlu çalışan olgusunda artış olduğunu, ödomanik iyiliğin olumlu iş çıktıları üzerinde doğrudan ve olumlu iş çıktıları ile birlikte artan bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuşlardır. Patraş ve diğerleri (2016) müşteri ile doğrudan iletişim halinde olan servis çalışanlarının ödomanik iyilik düzeylerinin yüksek olmasının tükenmişlik duygusunu azalttığını ve ödomanik iyiliğin bir bileşeni olan bireysel gelişimin çalışanlar sahte davranışlardan koruduğunu tespit etmişlerdir. Peiro ve diğerleri (2019) de iş ortamında ödomanik iyiliğin yüksek olmasının iş performansı bağlamında oldukça faydalı olduğunu ve ödomanik iyiliğin iş performansı üzerinde hedonik iyilikten daha fazla etkiye sahip olduğunu saptamışlardır. İlgili araştırmaların sonuçlarından da görüldüğü üzere iş yaşamında bireyin ödomanik iyilik düzeyinin yüksek olması olumsuz iş çıktıları azaltırken olumlu iş çıktıları artırmaktadır. Buna bağlı olarak ödomanik iyiliğin iş stresini azaltma potansiyeli olduğu öngörülmektedir. Turist rehberlerinin çalışma koşulları ve iş stresi kaynaklarının hizmetler sektörü çalışanları ile benzerlik göstermesi sebebi ile turist rehberliğinde de ödomanik iyiliğin iş stresinin azaltması beklenmektedir. Buna bağlı olarak araştırmanın temel hipotezi aşağıdaki şekildedir.

H₁: Turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyleri, iş stresleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

2. Yöntem

Turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresine etkisini belirlemeyi amaçlayan bu araştırmanın evreni Türkiye’de mesleğini icra eden eylemli turist rehberleridir. Turist Rehberleri Odaları Birliği (2024) istatistiklerine göre Türkiye’de 15 Nisan 2024 itibarı ile 3035’i bölgesel, 7477’si ülkesel olmak üzere 10512 turist rehberi bulunmaktadır. Bununla birlikte söz konusu evreni temsil eden rehberlerin çok farklı illerde ikamet etmeleri ve sürekli olarak turlarda görev almaları nedeni ile evrene ulaşmak zaman, maliyet açısından mümkün olmayıp, buna bağlı olarak araştırmada örneklem alınmıştır. Basit tesadüfi örneklem ile yöntemi ile 237 eylemli turist rehberine Google Formlar aracılığı ile anket formu gönderilmiş, ilgili kitleden 108 turist rehberi geri dönüş sağlamış ve araştırma analizleri bu kitleden elde edilen veriler ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik bilgilere (cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki tecrübe vb.) yer verilirken, ikinci bölümde Waterman vd. (2010) tarafından geliştirilen 21 ifadeli ödomanik iyilik ölçeği kullanılmıştır. Son bölümde ise The Marlin Company ve The American Institute of Stress (2021) tarafından geliştirilen 8 ifadeli iş stresi ölçeği



kullanılmıştır. Veri analizinin ilk aşamasında veri setine yönelik geçerlilik (faktör analizi) ve güvenilirlik analizleri (Cronbach's Alpha kat sayısının hesaplanması) gerçekleştirilmiş, sonrasında katılımcılara ait demografik bilgiler incelenmiştir. Araştırma bulgularının incelenmesi ve araştırma hipotezinin sınanması kapsamında ise tek değişkenli basit doğrusal regresyon analizi ve çok değişkenli basit doğrusal regresyon analizleri gerçekleştirilmiş, elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

4. Bulgular

Araştırma verilerinin analizi sürecinde ilk olarak çalışmada kullanılan ölçeklere yönelik geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda ilk olarak turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyini belirlemek için kullanılan ölçeğe yönelik analizler gerçekleştirilmiş ve sonuçlar Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1

Ödomanik İyilik Ölçeği Geçerlilik ve Güvenirlik

Faktör	İfadeler	Faktör yükleri	Öz değerler	Varyans açıklama oranı
F1.1	Potansiyelimi biliyorum ve mümkün olduğunca geliştirmeye çalışıyorum	,658		
F1.2	Yaptıklarımın doğru olduğunu düşündüğüm zaman ne yapmam gerektiğini iyi bilirim	,657		
F1.3	Genel olarak yaptığım işlerde, daha iyisi için gerçekten yatırım yapıyorum	,633		
F1.4	Rehberlik mesleğini faydalı bulmasaydım, muhtemelen yapmaya devam etmezdim	,620		
F1.5	Büyük çaba harcamaya değer bir iş yaptığımda kendimi çok iyi hissedirim	,778		
F1.6	Katıldığım faaliyetlerden tatmin olduğumu hissetmek benim için önemlidir	,768	5,206	26,031
F1.7	Potansiyelimi en iyi şekilde kullanarak bir işi başardığımda gerçekten yaşadığımı hissediyorum	,687		
F1.8	Yaptıklarımın hayattaki amaçlarımla ne kadar örtüştüğünü bilmemin önemli olduğunu düşünüyorum	,668		
F1.9	Yaptığım pek çok şeyin benim için kişisel bir anlamı vardır	,592		
F2.1	Hayatta ne yapmam gerektiğini bildiğime inanıyorum	,811		
F2.2	Yeteneklerimin tam olarak farkındayım	,712		
F2.3	Hayattaki amacımı bulduğumu söyleyebilirim	,688		
F2.4	Gerçekte kim olduğumu keşfettiğime inanıyorum	,669	4,679	23,393
F2.5	Gelecekte (hayatımda) ne yapacağıma karar vermiş durumdayım	,638		
F2.6	Her gün birçok şeyle yoğun şekilde ilgileniyorum	,632		
F2.7	Hayatımdaki her şeyin emek sonucu gerçekleşmesini arzu ederim (kolaylıktan kaçırım)	,578		
F2.8	Bazı insanların yaptıkları işte neden bu kadar çok çalışmak istediklerini anlayabiliyorum	,543		
F3.1	Yaptığım işten gerçekten keyif almam, başkalarının değerlendirmelerinden daha önemlidir	,781		
F3.2	Hayatım, yaşamıma anlam katan bir dizi temel inanç etrafında şekilleniyor	,677	2,135	10,675
F3.3	Benim için neyin iyi olacağını en iyi ben bilirim	,566		
	Birikimli varyans açıklama oranı			60,100
	F1 güvenilirlik katsayısı			,907
	F2 güvenilirlik katsayısı			,888
	F3 güvenilirlik katsayısı			,715
	Ölçek güvenilirliği			,930
	Kaiser-Meyer-Olkin değeri			,905
	Bartlett's Küresellik testi			1261,328
	Anlamlılık değeri			,000

Not: Eğer bir şey gerçekten zorsa, kesinlikle yapmaya değerdir ifadesi faktör yükü düşük olduğu için analizden çıkarılmıştır.

Tablo 1'den görüldüğü üzere çalışmada kullanılan ödomanik iyilik ölçeği faktör analizine uygundur (KMO: ,905 ve Bartlett's test anlamlılık düzeyi: ,000). Ölçeği geliştiren Waterman vd. (2010) araştırmalarında ölçeğin tek faktörden meydana geldiğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte bu çalışmada ölçeğin uygulandığı örneklemin kültürel özelliklerinin ve değer yargılarının farklılaşması gibi nedenler ile üç faktör saptanmıştır. Toplam varyansın %26'sını açıklayan ilk faktör altında yer alan ifadelerin faktör yükleri ,592 ile ,658 arasında değerler almıştır. Faktörün öz değeri 5,206 olup, güvenilirlik kat sayısını ifade eden Cronbach's Alpha değeri ,907 olarak hesaplanmıştır.



Ölçekte yer alan ikinci faktör sekiz ifadeden oluşmaktadır ve toplam varyansın yaklaşık %23'ünü açıklamaktadır. İfadelere ilişkin faktör yüklerinin ,543 ile ,821 arasında olduğu faktörün özdeğeri 4,679 ve güvenilirlik katsayısı ,888 olarak hesaplanmıştır. Ödömanik iyiliğinin ölçeğinin son faktörü üç ifadeden meydana gelmektedir ve güvenilirlik katsayısı ,715 olarak hesaplanmıştır. İlgili faktörün varyans açıklama oranı yaklaşık %11 olup öz değeri 2,135 olarak hesaplanmıştır. Ödömanik iyilik ölçeğine ilişkin tablodaki sonuçlar doğrultusunda ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

Araştırmada veri analizine iş stresi ölçeğine ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri ile devam edilmiş ve iş stresi ölçeğine yönelik gerçekleştirilen testlerin sonuçları Tablo 2'de sunulmuştur. Tablo 2'ye göre araştırmada kullanılan iş stresi ölçeği iki alt boyuttan oluşmakta ve ölçek ifadeleri toplam varyansın yaklaşık %60'ını açıklamaktadır.

Tablo 2

İş Stresi Ölçeği Geçerlilik ve Güvenirlik

Faktör	İfadeler	Faktör yükleri	Öz değerler	Varyans açıklama oranı
F1.1	Rehberlik mesleğimde çalışma koşullarımla ilgili görüşlerimi veya duygularımı yöneticilere ifade etmekte zorlanıyorum	,802		
F1.2	Rehberlik mesleğinde yaptığım işler üzerinde kontrolümün veya etkimin yetersiz olduğunu düşünüyorum	,752		
F1.3	Rehberlik mesleğini icra ederken beceri ve yeteneklerimi tam olarak kullanamıyorum	,726	3,100	38,751
F1.4	Rehberlik mesleğinde iyi performans göstersem bile yetersiz takdir veya ödül aldığımı düşünüyorum	,707		
F1.5	Rehberlik yapmamın fiziksel veya duygusal sağlığımı olumsuz etkilediğini hissediyorum	,670		
F1.6	Rehberlik mesleğinde şahsıma yönelik baskıların aile veya özel hayatımı etkilediğini hissediyorum	,637		
F2.1	Rehberlik mesleğini icra ederken yapacak çok fazla işim var	,817	1,700	21,248
F2.2	Rehberlik mesleğimdeki çalışma koşulları bazen kötü ve hatta güvensizdir	,782		
	Birikimli varyans açıklama oranı			59,988
	F1 güvenilirlik katsayısı			,831
	F2 güvenilirlik katsayısı			,652
	Ölçek güvenilirliği			,802
	Kaiser-Meyer-Olkin değeri			,822
	Bartlett's Küresellik testi			251,430
	Anlamlılık değeri			,000

Tablo 2'de yer alan sonuçlar doğrultusunda iş stresi ölçeğinin birinci alt faktöründe altı ifade bulunmaktadır ve bu ifadelerin varyans açıklama oranı %38,75'tir. İfadelere ait faktör yüklerinin ,637 ile ,802 arasında değişkenlik gösterdiği alt faktörün öz değeri 3,100, güvenilirlik kat sayısı ise ,831 olarak hesaplanmıştır. İş stresi ölçeğinin diğer alt faktöründe ise güvenilirlik kat sayısı ,652, öz değer 1,700 ve varyans açıklama oranı yaklaşık %21,25 şeklindedir. İş stresi ölçeğine yönelik gerçekleştirilen analizlerden elde edilen sonuçlar doğrultusunda ilgili ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Veri analizinde bir sonraki aşamada katılımcılara ait bazı demografik değişkenler incelenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3'te sunulmuştur. Tablo bilgilerine göre katılımcıların yarısından fazlası erkek (n: 59, %54,53) olup, büyük çoğunluk bekar durumdadır (n: 66, %61,11). Tablo 3'teki bilgiler doğrultusunda katılımcıların 38'i %35,19 ile 25-34 yaş aralığında iken, bu grubu 33 kişi (%30,56) 35-44 yaş arasındakiler izlemektedir. Diğer bir ifade ile araştırma kapsamında anket uygulanan katılımcıların çoğunluğu genç-orta yaş grubunu teşkil etmektedirler. Buna bağlı olarak katılımcıların mesleki tecrübelerinin görece düşük olduğu gözlemlenmiştir. Nitekim katılımcıların 69'u



(%63,89) 3 yıl ve daha az tecrübeye sahip iken 7 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olanların oranı yaklaşık olarak %30 ile sınırlıdır. Tabloda dikkati çeken diğer hususlar ise katılımcıların çok büyük bir bölümünün bağımsız olarak çalışması (n: 93, %86,11) ve yarıdan fazlasının mesleğini tek gelir kaynağı olarak sürdürmesidir.

Tablo 3

Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Değişken	Grup	n	%	Değişken	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	49	45,37	Mesleki tecrübe	1 yıldan az	36	33,33
	Erkek	59	54,63		1-3 yıl arası	33	30,56
Yaş Grubu	18-24 yaş arası	20	18,52		4-6 yıl arası	7	6,48
	25-34 yaş arası	38	35,19		7-9 yıl arası	12	11,11
	35-44 yaş arası	33	30,56		10 yıl ve üzeri	20	18,52
Medeni Durum	45 yaş ve üzeri	17	15,74	Çalışma Şekli	Bağımsız (Freelance)	93	86,11
	Bekar	66	61,11		Acentaya bağlı	15	13,89
Durum	Evli	42	38,89	Gelir Türü	Turist rehberliği tek gelir kaynağı	67	62,04
					Turist rehberliğini ek iş olarak yapıyorum	41	37,96

Veri analizinde bir sonraki aşamada katılımcıların ödomanik iyilik düzeyleri incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4'te sunulmuştur. Tablo 4'e göre katılımcıların genel olarak ödomanik iyilik düzeyleri yüksek olup (\bar{x} : 4,20) söz konusu durum alt boyutlar için de geçerlidir. Ödomanik iyilik ifadeleri arasında katılımcılar tarafından en fazla katılım gösterilen ifade 4,64 ortalama ile "F1.5 Büyük çaba harcamaya değer bir iş yaptığımda kendimi çok iyi hissedirim" şeklindedir. Bu ifadeyi 4,58 ortalama ile "F1.1 Potansiyelimi biliyorum ve mümkün olduğunca geliştirmeye çalışıyorum" ifadesi izlemektedir. Ödomanik iyilik ifadeleri arasında diğerlerine göre daha az katılım gösterilen ise 3,56 ortalama ile "F3.2 Hayatım, yaşamıma anlam katan bir dizi temel inanç etrafında şekilleniyor" ifadesidir.

Tablo 4

Ödomanik İyilik Ölçeği İfadelerine Katılım Düzeyleri

İfadeler	\bar{x}	s.s
F1.1 Potansiyelimi biliyorum ve mümkün olduğunca geliştirmeye çalışıyorum	4,58	0,75
F1.2 Yaptıklarımın doğru olduğunu düşündüğüm zaman ne yapmam gerektiğini iyi bilirim	4,42	0,76
F1.3 Genel olarak yaptığım işlerde, daha iyisi için gerçekten yatırım yapıyorum	4,41	0,87
F1.4 Rehberlik mesleğini faydalı bulmasaydım, muhtemelen yapmaya devam etmezdim	4,19	1,10
F1.5 Büyük çaba harcamaya değer bir iş yaptığımda kendimi çok iyi hissedirim	4,64	0,70
F1.6 Katıldığım faaliyetlerden tatmin olduğumu hissetmek benim için önemlidir	4,49	0,78
F1.7 Potansiyelimi en iyi şekilde kullanarak bir işi başardığımda gerçekten yaşadığımı hissediyorum	4,56	0,71
F1.8 Yaptıklarımın hayattaki amaçlarımla ne kadar örtüştüğünü bilmemin önemli olduğunu düşünüyorum	4,31	0,91
F1.9 Yaptığım pek çok şeyin benim için kişisel bir anlamı vardır	4,24	0,88
Faktör ortalaması	4,43	0,83
F2.1 Hayatta ne yapmam gerektiğini bildiğime inanıyorum	4,08	0,96
F2.2 Yeteneklerimin tam olarak farkındayım	4,18	0,95
F2.3 Hayattaki amacımı bulduğumu söyleyebilirim	3,78	1,12
F2.4 Gerçekte kim olduğumu keşfettiğime inanıyorum	3,86	1,05
F2.5 Gelecekte (hayatımda) ne yapacağıma karar vermiş durumdayım	3,91	1,20
F2.6 Her gün birçok şeyle yoğun şekilde ilgileniyorum	4,13	1,01
F2.7 Hayatımdaki her şeyin emek sonucu gerçekleşmesini arzu ederim (kolaylıktan kaçırım)	4,25	0,94
F2.8 Bazı insanların yaptıkları işte neden bu kadar çok çalışmak istediklerini anlayabiliyorum	4,09	1,12
Faktör ortalaması	4,03	1,04
F3.1 Yaptığım işten gerçekten keyif almam, başkalarının değerlendirmelerinden daha önemlidir	4,05	1,21
F3.2 Hayatım, yaşamıma anlam katan bir dizi temel inanç etrafında şekilleniyor	3,56	1,26
F3.3 Benim için neyin iyi olacağını en iyi ben bilirim	4,23	0,97
Faktör ortalaması	3,94	1,15
Ölçek ortalaması	4,20	0,96

Tablo 5'te katılımcıların iş stresi ölçeğine yönelik ifadelerle katılım düzeyleri verilmiştir. İki alt faktörden oluşan iş stresi ölçeğinde katılımcılar genel olarak (\bar{x} : 2,85) iş stresi yaşamadıkları yönünde görüş belirtmişlerdir. Bununla birlikte ikinci alt faktörde yer alan “F2.1 Rehberlik mesleğini icra ederken yapacak çok fazla işim var” (\bar{x} : 3,90) ifadesinde katılımcıların iş stresi yaşadığı gözlenmektedir. Rehberlik mesleğinin yüksek oranda emek yoğun özellik göstermesi ve tur esnasında rehberlerin her detayla ilgilenmek zorunda olması buna sebep olarak öngörülmektedir. Katılımcılar ikinci alt faktörün diğer ifadesi olan “F2.2 Rehberlik mesleğindeki çalışma koşulları bazen kötü ve hatta güvensizdir” (\bar{x} : 3,66) ifadesinde de iş stresi yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu durum rehberlik mesleğinin çalışma koşullarının yeniden gözden geçirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Tablo 5'te diğerlerine göre en az katılım gösterilen ifade ise 2,19 ortalama ile “F1.2 Rehberlik mesleğinde yaptığım işler üzerinde kontrolümün veya etkimin yetersiz olduğunu düşünüyorum” ifadesidir. Buna bağlı olarak turist rehberlerinin mesleği icra ederken iş süreçlerini kontrol ettikleri ve iş üzerinde yoğun oranda etkilerinin bulunduğunu söylemek mümkündür. Ölçeğe ilişkin diğer ifadelerde de turist rehberlerinin genel olarak iş stresi düzeylerinin düşük olduğu sonucuna varmak mümkündür.

Tablo 5

İş Stresi İfadelerine Katılım Düzeyleri

	İfadeler	\bar{x}	s.s
F1.1	Rehberlik mesleğimde çalışma koşullarımla ilgili görüşlerimi veya duygularımı yöneticilere ifade etmekte zorlanıyorum	2,44	1,37
F1.2	Rehberlik mesleğinde yaptığım işler üzerinde kontrolümün veya etkimin yetersiz olduğunu düşünüyorum	2,19	1,07
F1.3	Rehberlik mesleğini icra ederken beceri ve yeteneklerimi tam olarak kullanamıyorum	2,40	1,21
F1.4	Rehberlik mesleğinde iyi performans göstersem bile yetersiz takdir veya ödül aldığımı düşünüyorum	2,77	1,32
F1.5	Rehberlik yapmamın fiziksel veya duygusal sağlığımı olumsuz etkilediğini hissediyorum	2,79	1,34
F1.6	Rehberlik mesleğinde şahsıma yönelik baskıların aile veya özel hayatımı etkilediğini hissediyorum	2,67	1,32
	Faktör ortalaması	2,54	1,27
F2.1	Rehberlik mesleğini icra ederken yapacak çok fazla işim var	3,90	1,15
F2.2	Rehberlik mesleğindeki çalışma koşulları bazen kötü ve hatta güvensizdir	3,66	1,15
	Faktör ortalaması	3,78	1,15
	Ölçek ortalaması	2,85	1,24

Turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresi üzerindeki etkisini konu alan bu araştırmada araştırma hipotezinin sınanması amacı ile ilk olarak değişkenler arası ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiş ve bulgular Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6

Korelasyon Analizi Bulguları

		Ödomanik İyilik (Genel)	Ödomanik İyilik F1	Ödomanik İyilik F2	Ödomanik İyilik F3
İş stresi (Genel)	Pearson Korelasyon	-,145	-,164	-,165	,044
	Anlamlılık düzeyi	,134	,090	,089	,648
İş stresi F1	Pearson Korelasyon	-,252**	-,265**	-,267**	-,014
	Anlamlılık düzeyi	,008	,006	,005	,889
İş stresi F2	Pearson Korelasyon	,254**	,229*	,230*	,190*
	Anlamlılık düzeyi	,008	,017	,016	,049

Tablo 6'dan görüldüğü üzere araştırmanın iki temel değişkeni olan ödomanik iyilik düzeyi ve iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p: ,134$ ve $p>0,005$). Benzer şekilde ödomanik iyilik düzeyinin alt boyutları ile iş stresi arasında anlamlı ilişkiler bulunmadığı saptanmıştır. Diğer yandan ödomanik iyilik düzeyi ile iş stresinin birinci ve ikinci alt faktörleri arasında ($p: ,008$) arasında zayıf derecede anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Korelasyon analizi ile elde edilen bu bulguların tesadüfi olarak ortaya çıkmış olması muhtemeldir. Bu nedenle araştırma hipotezinin sınanması için regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma amacı doğrultusunda ödomanik iyilik düzeyinin bağımsız değişken, iş stresinin ise bağımlı değişken olarak ele alındığı analiz sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7

Tek Değişkenli Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Model	Standardize edilmemiş kat sayılar		Standardize kat sayılar	t	α	Düzeltilmiş R^2	F değeri	α
	Beta	Std. hata	Beta					
1 Sabit	3,621	,516		7,023	,000			
Ödomanik iyilik	-,183	,121	-,145	-1,509	,134	,012	2,276	,134

Tablo 7'de yer alan bulgular doğrultusunda araştırmanın gerçekleştirildiği örnekleme de yer alan turist rehberlerinin sahip oldukları ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresi üzerinde herhangi bir anlamlı etkisi bulunmamaktadır (model $\alpha: ,134$). Buna bağlı olarak araştırmanın temel hipotezi olan “**H₁**: Turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyleri, iş stresleri üzerinde anlamlı birer etkiye sahiptir” **hipotezi reddedilmiştir**. Araştırma hipotezinin reddedilmesine bağlı olarak veri seti tekrar incelenmiş ve ilgili duruma dayanak oluşturabilecek bazı hususlar saptanmıştır. İlk olarak araştırma sürecinde turist rehberlerinin yoğun iş stresi yaşadıkları varsayılmıştır. Ancak iş stresi ölçeğine ilişkin tanımlayıcı veriler incelendiğinde örnekleme de yer alan turist rehberlerinin iş stresi yaşamadığı görülmektedir. Araştırma hipotezinin reddedilmesine temel dayanağın bu durum olduğu öngörülmekle birlikte, anket uygulamasının düşük sezonda gerçekleştirilmiş olması, katılımcıların büyük çoğunluğunun bekar oldukları için kendilerini daha rahat/özgür hissetme olasılıkları ve katılımcılar arasında turist rehberliğini ek gelir kaynağı olarak değerlendiren önemli bir kitle bulunmasının söz konusu sonuç üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Tatil deneyimi sürecinde turistlerin kendilerini rahat hissettikleri tatillerinin keyfini çıkardıkları temel alan destinasyondur. Destinasyon ziyaretlerinde ise turistlerin etkileşimde buldukları kişilerin başında turist rehberleri gelmektedir. Acentaların ve turistlerin beklentilerini maksimum düzeyde karşılama çabası içerisinde olan turist rehberleri ise yoğun duygusal emek harcamasından kaynaklı çeşitli olumsuzluklarla karşılaşabilmektedirler. Bu olumsuzluklardan birinin de iş stresi olduğu bilinmektedir (Yıldız & Koçoğlu, 2021). Turistlerin ziyaretlerini unutulmaz bir deneyime dönüştüren turist rehberleri (Sandaruwani & Gnanapala, 2016) birçok durumda iş stresi yaşamakla birlikte, esas olan stresin azaltılması yönünde etkin stratejiler izlenmesidir. Bu noktada bireyin iş performansını doğrudan etkileyen kişisel gelişim, gelişme (growth) ve tam işlevsellik duygularını ifade eden ödomanik iyilik (Peiró vd., 2021) önem kazanmaktadır. Buradan hareketle bu çalışmada turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresi üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışmada, 108 turist rehberinden elde edilen veriler doğrultusunda gerçekleştirilen analizler, örnekleme de yer alan turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Kavramsal çerçeve kısmında da ifade edildiği üzere ödomanik iyilik temel



olarak kişinin yaşam amacı doğrultusunda, kendini kabullenerek, benliği ile uyum içerisinde, olumlu ilişkiler ile zenginleştirilmiş bir yaşam sürmesi ve kişisel gelişimini sürekli kılmasıdır. Turist rehberlerinin kişilik özellikleri arasında işini coşku içerisinde tutkulu bir şekilde yapmaları, espri anlayışlarının gelişmiş olması, sezgilerinin kuvvetli olması (Manning, 2016), dışa dönük ve (girişken, aktif, sosyal, konuşmayı seven, kolay iletişim kuran, güler yüzlü, samimi) uyumlu olmaları, özdenetim ve sorumluluk düzeylerinin yüksek olması, yenilikçi ve yaratıcı özellikleri ile gelişime açık olmaları (Arıkan Saltık & Gümüş Dönmez, 2018) yer almaktadır. Dolayısıyla turist rehberleri için öngörülen birçok kişilik özelliği ödomanik iyilik düzeyine doğal bir katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin yüksek olması beklenen bir durumdur ve mevcut çalışmada bu durum ortaya konulmuştur.

Çalışmada elde edilen bir diğer sonuç turist rehberlerinin iş stresi yaşamadıklarının saptanmasıdır. Emek yoğun bir özellik taşıyan turizm endüstrisinde turist rehberlerinin iş stresi yaşamaması beklenmektedir ve bu surum çeşitli araştırmalarla (Akkuş & Arslan, 2023; Yıldız & Koçoğlu, 2021; Ayaz & Demir, 2019; Gökdemir & Korkmaz, 2019; Xu vd., 2018; Min, 2014; Mackenzie & Herr, 2013) desteklenmiş durumdadır. İlhan ve Soybalı (2018) da turist rehberlerinin sürekli olarak stresle karşı karşıya olduklarını ifade etmektedirler. Konu ile ilgili önceki çalışmaların aksine bu çalışmada turist rehberlerinin iş stresi yaşamadıklarının saptanmış olması, örneklem niteliği ile ilişkilendirilmektedir. Örnekleme yer alan rehberlerin çok büyük bir çoğunluğunun (n: 95, %86,11) bağımsız olarak çalışması ve buna bağlı olarak kendi iş planlarını kendilerinin yapması turist rehberlerine iş özerkliği sağlamakta ve iş stresi doğal olarak azalmaktadır. Nitekim çalışanların iş özerkliği onların iyilik durumunu olumlu etkilerken, özerkliğin artması ile birlikte hem çalışan hem de işveren için karşılıklı faydalar içeren kazan-kazan durumu ortaya çıkmakta, olumsuz (iş stresi vb.) durumlar ise azalmaktadır (Lopes vd., 2014). Diğer yandan bağımsız çalışan turist rehberlerinin rehberlik yapacakları grup ve tur çeşidi konusunda seçici davranması (Eser, 2017) mesleğin icrasına yönelik tatmin düzeyini önemli ölçüde etkilemekte ve iş stresini azaltabilmektedir. Araştırma verilerinin düşük sezonda toplanmış olmasının da tur yoğunluğunun düşük olmasına bağlı olarak iş stresini azalttığı öngörülmektedir.

Araştırmada temel hipotezine yönelik gerçekleştirilen analizler sonucunda turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyleri ile iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı ve ödomanik iyilik düzeyinin iş stresi üzerinde etkiye sahip olmadığı saptanmıştır. Bu noktada ilk olarak katılımcıların ödomanik iyilik ve iş stresi ölçeklerini ayrı yapılar olarak algıladıkları; katılımcılarda iş stresi olmaması sebebiyle iki yapıyı (değişkeni) birbiri ile ilişkilendirme ihtiyacı duymadıkları öngörülmektedir. Nitekim katılımcıların ödomanik iyilik düzeyleri oldukça yüksek çıkmış, ancak iş stresi yaşadıklarına ilişkin veri elde edilmemiştir. Diğer bir ifade ile katılımcılar genel olarak içsel motivasyonları yüksek bir şekilde belirli bir yaşam amacı doğrultusunda mesleklerini sürdürürken -bu çalışmada ele alınmayan diğer unsurların da etkisi göz ardı edilmemek kaydıyla- hem mesleğin icrası hem de genel yaşam düzeyini etkileyen stres kaynaklarından etkilenmemektedirler. Bunun bir sonucu olarak ödomanik iyilik düzeyi zaten yüksek olan bireyler bu durumun iş stresi üzerindeki yansımalarını ya hissetmemekte ya da göz ardı etmektedirler. Konu ile ilgili olarak literatürde -araştırmacıların bilgisine göre- henüz çalışma gerçekleştirilmemiş olması ise mevcut sonuçların karşılaştırılmasını mümkün kılmamaktadır. Farklı alanlarda gerçekleştirilen ve ödomanik iyilik ile iş stresi ilişkisini dolaylı olarak inceleyen çok az sayıda (Turban & Van, 2016; Patraş vd., 2016; Peiro vd., 2019) çalışmada elde edilen sonuçların da bu çalışma sonuçları ile doğrudan ilişkilendirilmesi sağlıklı olmayacaktır. Bu sebeple, gelecek dönemde gerek turizm sektörü gerekse turist rehberliği özelinde ödomanik iyilik düzeyi ve iş stresini ele alan çalışma sayısının artırılması gerekmektedir. Bununla birlikte, gerçekleştirilecek çalışmalarda farklı değişkenlerin



araştırmaya dahil edilmesi, veri toplama sürecinin düşük ve yüksek sezon olarak ya da bağımsız ve acenta rehberi olarak karşılaştırmalı olarak gerçekleştirilmesi, buna bağlı olarak örnekleme yönteminin değiştirilmesi, daha büyük bir örneklem üzerinde benzer bir araştırmanın tekrarlanması, araştırmalarda nitel ve nicel araştırma tekniklerini bir arada kullanılması önerilmektedir. Halihazırdaki işletme odaklı iş stresi ölçekleri yerine turist rehberliğinde iş stresi yaratan unsurlara odaklanan spesifik ölçekler geliştirilmesi de konunun daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Ahn, J., Back, K. J., & Boger, C. (2019). Effects of integrated resort experience on customers' hedonic and eudaimonic well-being. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(8), 1225-1255.
- Akkuş, G. & Arslan, A. (2023). Work-related stress experienced by tour guides. *Turyzm/Tourism*, 33(2), 95-110.
- Al-okaily, N. S., Alzboun, N., Alrawadieh, Z. & Slehat, M. (2023). The impact of eudaimonic well-being on experience and loyalty: A tourism context. *Journal of Services Marketing*, 37(2), 216-231.
- Al-Romeedy, B. S. & Khairy, H. A. (2024). Organizational politics and employee job performance in the tourism and hospitality industry: workplace stress and counterproductive work behavior. *Tourism Review*, Ön görünüm sürümü.
- APA Dictionary of Psychology (2018a). *Stress*. <https://dictionary.apa.org/stress>. Erişim Tarihi: 18.06.2024.
- APA Dictionary of Psychology (2018b). *Occupational stress*. <https://dictionary.apa.org/occupational-stress>. Erişim Tarihi: 18.06.2024.
- Arıkan Satık, I. & Gümüş Dönmez, F. (2018). Turist rehberleri ve kişilik. İçinde S. Eser, S. Şahin ve C. Çakıcı (Ed.) *Turist Rehberliği*, (ss. 75-100). Detay Yayıncılık.
- Ayaz, N. (2019). *İş stresi ve iş stresiyle başetme: Turist rehberleri üzerine bir çalışma* (Tez No. 558180) Doktora tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Ayaz, N. & Demir, C. (2019). Perceived work stress factors: A study on tour guides. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 7(1), 415-427.
- Barling, J., Kelloway, E. K., & Frone, M. R. (2004). *Handbook of work stress*. Sage Publications.
- Bartels, A. L., Peterson, S. J. & Reina, C. S. (2019). Understanding well-being at work: Development and validation of the eudaimonic workplace well-being scale. *PloS one*, 14(4), 1-21.
- Bassi, M., Bacher, G., Negri, L. & Delle Fave, A. (2013). The contribution of job happiness and job meaning to the well-being of workers from thriving and failing companies. *Applied Research in Quality of Life*, 8, 427-448.
- Büyüktepe, H. S., Gökdemir, S. & Korkmaz, H. (2019). Turist rehberlerinin sorunları üzerine nitel bir araştırma: Çanakkale örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 94-117.
- Chua, B. L., Al-Ansi, A., Kim, S., Wong, A. K. F. & Han, H. (2022). Examining airline employees' work-related stress and coping strategies during the global tourism crisis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(10), 3715-3742.



- Chuang, N. K. & Lei, S. A. (2011). Job stress among casino hotel chefs in a top-tier tourism city. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20(5), 551-574.
- Cox, T. & Griffiths, A. (2010). Work-related stress: A theoretical perspective. In S. Leka & J. Houdmont (Eds.). *Occupational Health Psychology*. Blackwell Publishing Ltd.
- Dewe, P. J. & Guest, D. E. (1990). Methods of coping with stress at work: A conceptual analysis and empirical study of measurement issues. *Journal of Organizational Behavior*, 11(2), 135–150.
- Efeoğlu, İ. E. & Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Eker, N. & Zengin, B. (2016). Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: Profesyonel turist rehberleri üzerine bir uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Eser, S. (2018). Meslek olarak turist rehberliği. İçinde S. Eser, S. Şahin & C. Çakıcı (Ed.) *Turist Rehberliği*, (ss. 25-46). Detay Yayıncılık.
- Filep, S., Moyle, B. D. & Skavronskaya, L. (2024). Tourist wellbeing: Re-thinking hedonic and eudaimonic dimensions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 48(1), 184-193.
- Gianakos, I. (2002). Predictors of coping with work stress: The influences of sex, gender role, social desirability, and locus of control. *Sex Roles*, 46(5/6), 149–158.
- Hao, F. & Xiao, H. (2021). Residential tourism and eudaimonic well-being: A ‘value-adding’ analysis. *Annals of Tourism Research*, 87, 103-150.
- Huang, X., Wang, P. & Wu, L. (2024). Well-being through transformation: An integrative framework of transformative tourism experiences and hedonic versus eudaimonic well-being. *Journal of Travel Research*, 63(4), 974-994.
- İlhan, Y. & Soybalı, H. H. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 13-23.
- Kabakulak, A. (2018). Turist Rehberleri Açısından İş Doyumunun Önemi. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 1-12.
- Karakaş, A. & Tezcan, N. (2019). The relation between work stress, work-family life conflict and worker performance: A research study on hospitality employees. *European Journal of Tourism Research*, 21, 102-118.
- Nawaz Kalyar, M., Shafique, I. & Ahmad, B. (2019). Job stress and performance nexus in tourism industry: A moderation analysis. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 67(1), 6-21.
- Koeske, G. F., Kirk, S. A. & Koeske, R. D. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(4), 319–335.
- Kożuszniak, M. W., Peiró, J. M. & Soriano, A. (2019). Daily eudaimonic well-being as a predictor of daily performance: A dynamic lens. *PLoS one*, 14(4), 1-24.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Law, J., Pearce, P. L. & Woods, B. A. (1995). Stress and coping in tourist attraction employees. *Tourism Management*, 16(4), 277-284.



- Lopes, H., Lagoa, S. & Calapez, T. (2014). Work autonomy, work pressure, and job satisfaction: An analysis of European Union countries. *The Economic and Labour Relations Review*, 25(2), 306-326.
- Mackenzie, S. H. & Kerr, J. H. (2013). Stress and emotions at work: An adventure tourism guide's experience. *Tourism Management*, 36, 3-14.
- Min, J. (2014). The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(10), 1170-1190.
- Muhonen, T. & Torkelson, E. (2008). Collective and individualistic coping with stress at work. *Psychological Reports*, 102(2), 450-458.
- Niemiec, C. P. (2014). Eudaimonic well-being. In Michalos, A.C. (Eds.) *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer, Dordrecht.
- Ön Esen, F. & Gülmez, M. (2017). Turizm rehberliği eğitimi ve eğitim modelleri. İçinde F.Ö. Güzel, V. Altıntaş, & İ. Şahin (Ed.). *Turist rehberliği araştırmaları öngörüler ve uygulamalar*, (ss. 27-47). Detay Yayıncılık.
- Pătraş, L., Martínez-Tur, V., Gracia, E. & Moliner, C. (2017). Surface acting and exhaustion: The moderating role of eudaimonia. *Stress and Health*, 33(4), 322-329.
- Peiró, J. M., Kozusznik, M. W. & Soriano, A. (2019). From happiness orientations to work performance: The mediating role of hedonic and eudaimonic experiences. *International journal of environmental research and public health*, 16(24), 5002.
- Peiro, J. M., Montesa, D., Soriano, A., Kozusznik, M. W., Villajos, E., Magdaleno, J., Plamenova Djourova, N. & Ayala, Y. (2021). Revisiting the happy-productive worker thesis from a eudaimonic perspective: A systematic review. *Sustainability*, 13(6), 3174.
- Peterson, C., Park, N. & Seligman, M. E. (2005). Orientations to happiness and life satisfaction: The full life versus the empty life. *Journal of happiness studies*, 6, 25-41.
- Ritpanitchajchaval, N., Ashton, A. S. & Apollo, M. (2023). Eudaimonic well-being development: Motives driving mountain-based adventure tourism. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 42, 100607.
- Ross, G. F. (1997). Career stress responses among hospitality employees. *Annals of Tourism Research*, 24(1), 41-51.
- Russell, D. (2014). Eudaimonia. In Michalos, A.C. (Eds.) *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer, Dordrecht.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological wellbeing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Ryff, C. D. (2018). Eudaimonic well-being: Highlights from 25 years of inquiry. In *Diversity in harmony—insights from psychology: Proceedings of the 31st International Congress of Psychology* (pp. 375-395). Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd.
- Saltık, Z. & Kızılırmak, İ. (2020). Profesyonel turist rehberlerinde stres yönetimi ve psikolojik dayanıklılığın ölçülmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1), 53-70.



- Sandaruwani, R.C. & Gnanapala, A.C. (2016). The Role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.
- Soren, A. & Ryff, C. D. (2023). Meaningful work, well-Being, and health: Enacting a eudaimonic vision. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(16), 65-70.
- Su, L., Tang, B. & Nawijn, J. (2020). Eudaimonic and hedonic well-being pattern changes: Intensity and activity. *Annals of Tourism Research*, 84, 103008.
- Temizkan, R. (2005). *Turist rehberlerinin Türkiye imajını algulamaları*. (Tez No. 161116) [Yüksek lisans tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Tetik, N. (2006). *Türkiye'de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (Kuşadası örneği)* (Tez No. 20634) [Yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Turban, D. B. & Yan, W. (2016). Relationship of eudaimonia and hedonia with work outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 31(6), 1006-1020.
- Uludağ, G. (2019). İş stresi ve motivasyon ilişkisine yönelik bir alan araştırması. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 411-439.
- Waterman, A. S. (1990). Personal expressiveness: Philosophical and psychological foundations. *The Journal of Mind and Behavior*, 47-73.
- Xu, T., Wu, T. J. & Li, Q. Q. (2018). The relationships between job stress and turnover intention among tour guides-the moderating role of emotion regulation. *Journal of Interdisciplinary Mathematics*, 21(2), 409-418.
- Vada, S., Prentice, C. & Hsiao, A. (2019). The influence of tourism experience and well-being on place attachment. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 322-330.
- Vittersø, J. (2016). The most important idea in the world: An introduction. In Vittersø, J. (Ed.), *Handbook of eudaimonic well-being*, Springer.
- Yenihan, B., Öner M. & Çiftyıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yıldız, H. & Koçoğlu Sazkaya, M. (2021). Duygusal emek ile iş stresi ilişkisinin incelenmesi: Kamu çalışanlarına yönelik bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 29-50.



ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %50
2. yazar katkı oranı : %50