



T.C.  
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ  
TURİZM ARAŞTIRMALARI ENSTİTÜSÜ  
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

**İŞ STRESİNİN PSİKOLOJİK İYİ OLUŞA ETKİSİ: TURİST  
REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Büşra YAMANGİL

Danışman  
Doç. Dr. Ömer ÇOBAN

Nevşehir  
Haziran, 2024





T.C.  
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ  
TURİZM ARAŞTIRMALARI ENSTİTÜSÜ  
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

**İŞ STRESİNİN PSİKOLOJİK İYİ OLUŞA ETKİSİ: TURİST  
REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Büşra YAMANGİL

Danışman  
Doç. Dr. Ömer ÇOBAN

Nevşehir  
Haziran, 2024

## BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan

Büşra YAMANGİL



## TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK BEYANI

“İş Stresinin Psikolojik İyi Oluşu Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma” adlı Yüksek Lisans Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Araştırmaları Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Büşra YAMANGİL

Danışman

Doç. Dr. Ömer ÇOBAN



Ana Bilim Dalı Başkanı

Prof. Dr. İbrahim YILMAZ

## KABUL VE ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Ömer ÇOBAN danışmanlığında Büşra YAMANGİL tarafından hazırlanan “İş Stresinin Psikolojik İyi Oluşa Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Araştırmaları Enstitüsü Turizm Rehberliği Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

.../.../...

### JÜRİ

### İMZA

**Danışman:** Doç. Dr. Ömer ÇOBAN

.....

**Üye:** Doç. Dr. Bekir Bora DEDEOĞLU

.....

**Üye:** Doç. Dr. Yusuf KARAKUŞ

.....

### ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun ..... /..... / ..... tarih ve ..... sayılı Kararı ile onaylanmıştır. .... /..... / .....

Enstitü Müdürü

Doç. Dr. Eda Özgül KATLAV

# **İŞ STRESİNİN PSİKOLOJİK İYİ OLUŞA ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**Büşra YAMANGİL**

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Araştırmaları Enstitüsü,  
Turizm Rehberliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans, Mayıs, 2024**

**Danışman: Doç. Dr. Ömer ÇOBAN**

## **ÖZET**

Turizm sektörü yapısı gereği emek yoğunudur ve bu sektörün önemli parçalarından biri olan turist rehberlerinin konumu tartışılmaz bir gerçektir. Yoğun çalışma koşulları, misafirlerin memnuniyeti için harcanan çaba ve buna benzer pek çok faktör aslında turist rehberlerinde zaman içerisinde iş stresi seviyelerinde artışa sebep olmaktadır. Bu durum psikolojik iyi oluşlarının ise düşmesine neden olabilmektedir. Bu çalışmanın temel amacı iş stresinin psikolojik iyi oluşa etkisini turist rehberleri açısından ele almaktır. Araştırma kapsamında, öncelikle araştırmanın konusunu oluşturan değişkenler ile ilgili literatür taraması yapılarak kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Uygulama aşamasında, veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmanın evrenini, Turist Rehberleri Odaları Birliği'ne (TUREB) bağlı turist rehberleri oluşturmaktadır. Veriler 234 profesyonel turist rehberinden toplanmıştır. Çalışmada kullanılan hipotezler SPSS programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre turist rehberlerinin iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarını olumsuz anlamda etkilediği görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Stresi, Psikolojik İyi Oluş, Turist Rehberleri

**THE EFFECT OF JOB STRESS ON PSYCHOLOGICAL WELL-BEING: A  
RESEARCH ON TOURIST GUIDES**

**Büşra YAMANGİL**

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Tourism Research Institute,  
Department of Tourism Guidance, Master's Degree, May, 2024**

**Advisor: Assoc. Prof. Dr. Ömer ÇOBAN**

**ABSTARCT**

The tourism sector is a labor-intensive sector by nature and the position of tourist guides, one of the important parts of this sector, is an indisputable fact. Intense working conditions, the effort spent for the satisfaction of guests and many similar factors actually cause an increase in the level of work stress in tourist guides over time. This situation may cause their psychological well-being to decrease. The main purpose of this study is to examine the effect of job stress on psychological well-being in terms of tourist guides. Within the scope of the research, firstly, the theoretical framework was created by reviewing the literature on the variables that constitute the subject of the research. In the application phase, questionnaire technique was used as a data collection method. The population of the research consists of tourist guides affiliated to Association of Tourist Guides Chambers (TUREB). Data were collected from a total of 234 professional tourist guides. The hypotheses used in the research were analyzed through SPSS program. According to the results of the analysis, it is seen that job stress of tourist guides negatively affects their psychological well-being.

**Key Words:** Job Stress, Psychological Well-Being, Tourist Guides



## TEŞEKKÜR

İhtiyaç duyduğum her anda desteğini hissettiğim, tecrübesi ile yoluma ışık tutan hocam Doç. Dr. Ömer ÇOBAN'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Tez jürimde yer alan ve değerli geri bildirimleriyle tezime katkı sunan Doç. Dr. Bekir Bora DEDEOĞLU ve Doç. Dr. Yusuf KARAKUŞ hocalarıma da ayrıca teşekkür ederim. Aynı zamanda lisans eğitimimden bu yana desteklerini her zaman üzerimde hissettiğim Doç. Dr. Zeynep ÇOKAL ve Dr. Öğr. Üyesi Nurgül ÇALIŞKAN hocama da ayrıca teşekkürü borç bilirim. Tez savunma sürecimde her anımda yanımda olan canım oda arkadaşım Arş. Gör. Rümeyza UNAT'a çok teşekkür ederim. Ayrıca öğrencisi ve akademik personeli olmaktan gurur duyduğum NEVÜ Turizm Fakültesinin tüm hocalarına, tez sürecinde beni yalnız bırakmayan arkadaşlarıma ve tabii ki her zaman olduğu gibi bu süreçte de yanımda olan biricik aileme her şey için teşekkürler.

## İÇİNDEKİLER

|   |     |
|---|-----|
| BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI.....       | i   |
| TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK BEYANI..... | ii  |
| KABUL VE ONAY SAYFASI .....               | iii |
| ÖZET .....                                | iv  |
| ABSTARCT.....                             | v   |
| TEŞEKKÜR.....                             | vi  |
| İÇİNDEKİLER .....                         | vii |
| KISALTMALAR VE SİMGELER.....              | x   |
| TABLolar LİSTESİ.....                     | xi  |
| ŞEKİLLER LİSTESİ .....                    | xii |
| GİRİŞ .....                               | 1   |

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### ARAŞTIRMANIN TASARIMI

|  |   |
|--|---|
| 1.1. Araştırmanın Arka Planı ve Problemi.....          | 3 |
| 1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....                 | 4 |
| 1.3. Araştırmanın Kuramsal Modeli.....                 | 5 |
| 1.4. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları ..... | 6 |

### İKİNCİ BÖLÜM

#### TEMEL KAVRAMLAR, KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ

#### ALANYAZIN

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Stres Kavramı.....  | 8  |
| 2.2. Stresin Aşamaları .....                                     | 9  |
| 2.2.1. Alarm Aşaması.....  | 9  |
| 2.1.2. Direnme Aşaması.....                                      | 9  |
| 2.1.3. Tükenme Aşaması.....                                      | 10 |
| 2.3. İş Stresi Kavramı.....                                      | 10 |
| 2.4. İş Stresinin Kaynakları.....                                | 11 |
| 2.4.1. Bireysel Stres Kaynakları.....                            | 12 |
| 2.4.1.1. Kişilik Özellikleri.....                                | 12 |
| 2.4.1.2. A Tipi Kişilik Özelliği ve B Tipi Kişilik Özelliği..... | 13 |
| 2.4.1.3. Yaş .....   | 14 |

|  |    |
|--|----|
| 2.4.1.4. Cinsiyet .....  | 14 |
| 2.4.1.5. Aile Hayatı .....   | 15 |
| 2.4.2. Örgütsel Stres Kaynakları .....   | 15 |
| 2.4.2.1. Görevin Yapısına İlişkin Stres Kaynakları .....                           | 16 |
| 2.4.2.2. İş Ortamının Fiziki Çevre Şartlarından Kaynaklanan Stres Kaynakları ..... | 18 |
| 2.4.3. Çevresel Stres Kaynakları .....   | 18 |
| 2.4.3.1. Ekonomik Problemler .....   | 19 |
| 2.4.3.2. Siyasi ve Politik Durumlar .....  | 19 |
| 2.4.3.3. Teknolojik Gelişmeler .....   | 20 |
| 2.4.3.4. Kentsel Yaşam Problemleri ve Ulaşım .....                                 | 20 |
| 2.4.3.5. Sosyo-kültürel Problemler .....   | 21 |
| 2.5. İş Stresinin Belirtileri .....  | 21 |
| 2.5.1. Fiziksel Belirtiler .....   | 22 |
| 2.5.2. Psikolojik Belirtiler .....   | 22 |
| 2.6. İş Stresinin Sonuçları .....  | 22 |
| 2.6.1. Bireysel Sonuçlar .....   | 22 |
| 2.6.2. Örgütsel Sonuçlar .....   | 23 |
| 2.7. Psikolojik İyi Oluş .....   | 24 |
| 2.8. Ryff'ın Altı Boyutlu Psikolojik İyi Oluş Modeli .....                         | 26 |
| 2.8.1. Kendini Kabul Etme (Self-Acceptance) .....                                  | 27 |
| 2.8.2. Başkalarıyla Olumlu İlişkiler (Positive Relations with Others) .....        | 27 |
| 2.8.3. Özerklik (Autonomy) .....   | 27 |
| 2.8.4. Çevresel Hâkimiyet (Environmental Mastery) .....                            | 28 |
| 2.8.5. Hayattaki Amaç (Purpose in Life) .....                                      | 28 |
| 2.8.6. Kişisel Gelişim (Personal Growth) .....                                     | 28 |
| 2.8. İş Stresi ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişki .....                      | 29 |
| 2.9. Kuramsal Çerçeve Öz Belirleme (Self Determination) Kuramı .....               | 31 |

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Araştırmanın Yöntemi .....            | 33 |
| 3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi ..... | 33 |
| 3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı .....   | 34 |

|  |    |
|--|----|
| 3.4. Verilerin Analizi.....  | 34 |
| 3.4.1. Analiz Öncesi İşlemler.....   | 34 |
| 3.3.4.1. Tek Değişkenli Normallik Dağılımı-Basıklık ve Çarpıklık Değerleri<br>.....          | 35 |
| 3.3.4.2. Psikolojik İyi Oluşa Ait Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik<br>Sonuçları ..... | 35 |
| 3.3.4.3. İş Stresine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Sonuçları... 37             |    |
| <b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM</b>  |    |
| <b>BULGULAR</b>  |    |
| 4.1. Bulgular.....   | 39 |
| 4.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....                           | 39 |
| 4.3. Araştırmanın Değişkenlerine Ait Tanımlayıcı Bilgiler.....                               | 41 |
| 4.4. İş Stresi ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi .....           | 42 |
| 4.5. İş Stresinin Psikolojik İyi Oluş Üzerindeki Etkisinin İlişkinin İncelenmesi             | 43 |
| SONUÇ.....   | 45 |
| KAYNAKÇA.....  | 47 |
| EKLER.....   | 62 |

## KISALTMALAR VE SİMGELER

|              |                                     |
|--------------|-------------------------------------|
| <b>ADRO</b>  | : Adana Rehberler Odası             |
| <b>ANRO</b>  | : Ankara Rehberler Odası            |
| <b>ARO</b>   | : Antalya Rehberler Odası           |
| <b>ATRO</b>  | : Aydın Rehberler Odası             |
| <b>BURO</b>  | : Bursa Rehberler Odası             |
| <b>İRO</b>   | : İstanbul Rehberler Odası          |
| <b>İSE</b>   | : İş Stresi Zamana Dayalı           |
| <b>İSZ</b>   | : İş Stresi Endişeye Dayalı         |
| <b>İZRO</b>  | : İzmir Rehberler Odası             |
| <b>MURO</b>  | : Muğla Rehberler Odası             |
| <b>NERO</b>  | : Nevşehir Rehberler Odası          |
| <b>PİO</b>   | : Psikolojik İyi Oluş               |
| <b>ŞURO</b>  | : Şanlıurfa Rehberler Odası         |
| <b>TUREB</b> | : Turist Rehberleri Odaları Birliği |

## TABLolar LİSTESİ

|  |    |
|--|----|
| <b>Tablo 2.1.</b> Psikolojik İyi Oluşun Boyutlarının Tanımları .....   | 26 |
| <b>Tablo 3.1.</b> Tek Değişkenli Normallik Dağılımı-Basıklık ve Çarpıklık Değerleri.....   | 35 |
| <b>Tablo 3.2.</b> Psikolojik İyi Oluşa Ait Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Sonuçları .....                                   | 36 |
| <b>Tablo 3.3.</b> İş Stresine Ait Faktör Analizi ve Güvenirlik Sonuçları .....   | 37 |
| <b>Tablo 4.1.</b> Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....  | 39 |
| <b>Tablo 4.2.</b> Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler .....   | 41 |
| <b>Tablo 4.3.</b> Psikolojik İyi Oluş ve Endişeye ve Zamana Dayalı İş Stresine Ait Basit Korelasyon (Pearson) Analizi Sonuçları..... | 42 |
| <b>Tablo 4.4.</b> Endişeye Dayalı İş Stresi, Zamana Dayalı İş Stresi ve Psikolojik İyi Oluşa Ait Çoklu Regresyon Analizi .....       | 43 |
| <b>Tablo 4.5.</b> Hipotezlerin Kabul Durumu.....   | 44 |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Araştırmanın Kuramsal Modeli ..... 6



## GİRİŞ

Son yıllarda bireylerin boş zaman ve gelir düzeylerinin artmasıyla beraber turizme katılma isteği de o yönde artmıştır. Refah ve gelir düzeyinin artması aslında bireylerin ihtiyaç, istek ve beklentilerinin farklılaşmasına neden olmaktadır. Bu durum turizme katılan bireylerin tatillerinden üst düzey seviye memnun ve tatmin olmayı istemesi ile sonuçlanabilmektedir. Özellikle ülkeler, turistlerin tatmin ve memnun olmasıyla turizmden iyi bir şekilde gelir elde etmeyi amaçlamaktadır. Bu durumda ülkeler turist memnuniyetinin artırmak amacıyla devamlılık sağlamayı ve turizmde kaliteli hizmet sunmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda turizm sektöründe çalışan turist rehberlerine önemli görevler düşmektedir.

Turistler farklı bir ülkeye adım atmasıyla seyahatleri boyunca onlara eşlik eden turist rehberleri ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu sebeple ülkelerin birer elçisi olan turist rehberleri, aldıkları çeşitli eğitimlerle bireylerin bilmedikleri bir ülkeyi, coğrafyasını, tarihini ve kültürünü aktararak ülkeyi her yönüyle temsil etmektedir. Bu bağlamda turist rehberleri misafirlerin memnuniyeti ve tatmini için oldukça yoğun emek göstermektedirler. Genel anlamda bir kişiye veya kuruma bağlı kalmadan veya sürekli farklı turistlere hitap ederek çalışmalarını sonucunda aslında turist rehberlerinin vermiş oldukları yoğun çabanın yanı sıra duygu ve davranışlarının yönetilmesinde strese ve tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Bu stres hali aslında kişinin sadece fiziksel anlamda yıpranmasına sebep olmakla kalmayıp aynı zamanda psikolojik iyi oluş seviyesinin düşmesine, iş-aile yaşantısı ve sosyal çevresi ile olumsuz durumlar yaşamasına da sebep olabilmektedir.

Uzun çalışma saatleri, uzun süreli seyahatler, yoğun çalışma temposu, uykusuzluk, fiziksel ve zihinsel yorgunluk gibi faktörler aslında turist rehberlerinin iş stresi yaşamasına sebep olabilecek başlıca faktörler arasında yer almaktadır. Sürekli seyahat etme ve zaman baskısı durumu iş ve özel hayat arasında denge kurulmasının



zorlaşmasına sebep olurken aynı zamanda psikolojik iyi oluş halinin de düşmesine sebep olabilmektedir. Tur esnasında karşılaşılan grup ile turist rehberinin dinamiğinin uyuşmaması veya iletişim sorunları aslında iş stresi seviyesini artırarak turist rehberlerinin psikolojik iyi oluşlarının da olumsuz etkilenmesine neden olabilmektedir. Turist rehberlerinin iş stresi seviyesinin yükselmesi ise sektörde birtakım sorunları da beraberinde getirebilmektedir. İş stresi seviyesinin yüksek olmasıyla beraber aslında turist rehberlerinin sundukların hizmetin düşmesine, turist memnuniyeti ve tatminin azalmasına sebep olurken, mesleki tükenme, iş performansına ve tatmininde düşüşler de meydana getirebilmektedir.

Bu çalışma, turist rehberlerinin yaşadıkları iş stresinin psikolojik iyi oluşları üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. İş stresi ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi anlamak, turist rehberlerinin daha sağlıklı bir iş yaşamına kavuşmaları açısından büyük önem taşımaktadır. Zira, turist rehberlerinin sağlıklı bir iş yaşamına kavuşması onlardan hizmet alan turistlerin memnuniyetlerini de olumlu etkileyebilecektir. Bu nedenle turist rehberleri üzerinde etkili olan iş stresi faktörlerinin ortadan kaldırılmasına yönelik hem kamu otoritesi hem de diğer sektörel paydaşlar tarafından tedbirlerin alınması kritik öneme sahiptir.

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **ARAŞTIRMANIN TASARIMI**

Turist rehberlerinin yaşadıkları iş stresinin psikolojik iyi oluşa etkisini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen bu tez çalışmasının ilk bölümünde araştırmanın tasarımına yer verilmiştir. Bu bölümde araştırmanın arka planı ve problemi, amacı ve önemi, kuramsal modeli, varsayımları ve sınırlılıkları irdelenmiştir.

#### **1.1. Araştırmanın Arka Planı ve Problemi**

Hizmet sektörünün önemli çalışma alanlarından biri olan turist rehberliği, müşteri memnuniyeti odaklı olup, yoğun çaba ve gayret gerektiren bir meslek dalıdır. Turizm sektörünün doğuştan sahip olduğu uzun çalışma saatleri, müşterilerin farklı beklenti ve talepleri, sezonluk çalışma, düşük ücret politikaları gibi birtakım özellikler sektörde çalışan bireylerde baskı yaratabilmektedir. Bunun gibi pek çok faktör çalışanlarda iş veya aile yaşamını etkileyebilecek olumsuz durumlar yaratabilmektedir. Zaman içerisinde bu durum çalışanlarda strese neden olabilmektedir (Turunç, 2015).

Psikolojik iyi oluş kavramı literatürde son yıllarda sıkça ele alınan bir kavramdır. Kısaca ise bireylerin ruhsal açıdan iyi olma halleri olarak ele alınmaktadır. Bireylerin yaşamış oldukları herhangi olumsuz bir durum psikolojik iyi oluşlarını doğrudan etkileyebilmektedir. Turist rehberleri iş esnasında iş stresi ile beraber psikolojik iyi oluşlarının olumsuz yönde etkilenmesine sebep olabilecek birtakım faktörlerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Yoğun ve değişken çalışma saatlerine maruz kalmak, turistlerden gelen farklı talepleri karşılama çabası, zaman baskısı ve sürekli hareket halinde olmak gibi faktörler iş stresi yaşanmasını artırırken, bireylerin psikolojik iyi oluşlarının da düşmesine sebep olabilmektedir. Üstelik uzun çalışma saatleri ve hem zihinsel hem fiziksel aktivite turist rehberlerinin tükenmiş ve yorgun hissetmelerine de neden olabilmektedir. Farklı kültürlerden gelen misafirlerin beklentileri ile karşı karşıya kalan turist rehberlerinin sürekli yeni birileri ile tanışmaları kolay adaptasyon

olabilmeyi gerektirmektedir. Hızlı bir şekilde uyum sağlama isteği ise aslında bazı durumlarda iş stresi seviyesini de artırabilmektedir. Tur esnasında turistlerin tüm sorumlulukları turist rehberlerine yüklenmektedir. Turistlerin güvenli ve konforlu tur geçirmeleri ve buna benzer diğer sorumluluklar turist rehberlerinde stres seviyesinin yükselmesine neden olabilmektedir. Turist rehberleri işlerinin doğası gereği sık seyahat eden bir meslek grubudur. Bu durum onları ailelerinden ve sosyal çevrelerinden bazen mahrum bırakmaktadır. Uzun süreli aileden ve sosyal çevreden uzak kalmak iş stresi yaşamaya neden olurken psikolojik iyi oluş olarak da bu durumdan kötü etkilenmelerine sebep olabilmektedir.

Alanyazın incelendiğinde turist rehberlerinin iş stresleri ile kendilerini iyi hissetmeleri arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmaya rastlanılmamıştır. Rehberli turlarda turist memnuniyetini sağlamanın yolunun rehberlerin kendilerini iyi hissetmelerinden geçtiği düşünüldüğünde, rehberlerin yaşadıkları iş stresi ve psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişkinin incelenmesinin turist rehberliği alanı açısından kritik önem taşıdığı söylenebilir. Bu amaçla araştırma problemi “turist rehberlerinin iş stresi ile psikolojik iyi oluşları arasında olumsuz yönde bir ilişki var mıdır?” ve “turist rehberlerinin iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarının olumsuz yönde etkilemekte midir?” olarak tanımlanabilir.

## **1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Stres iş yaşamını etkileyen önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır ve bireylerin sahip olduğu aile yapısına, işin sahip olduğu özelliklere, kişinin bireysel özelliklerine göre şekillenebilmektedir. İş stresi bireylerin iş ile ilgili gelen talepleri karşılayamadıkları zaman ortaya çıkan ve sonucunda duygusal veya fiziksel olarak tepkiler verilmesine neden olan bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Psikolojik iyi oluş ise fiziksel, zihinsel ve sosyal anlamda kendini tam olarak iyi hissetmesi olarak ele alınmaktadır. Bireylerin psikolojik olarak kendilerini iyi hissetmesinde stres ile nasıl başa çıktığı ve bu becerisinin ne kadar iyi olduğu önemlidir. İş stresi seviyesinin yüksek olması ve uzun süre boyunca varlığını sürdürmesi bireylerin psikolojik iyi oluş seviyelerinde düşüş meydana getirebilmektedir. Çalışan bireylerin iş stresi yaşamaları, iş yerlerindeki performanslarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. İş

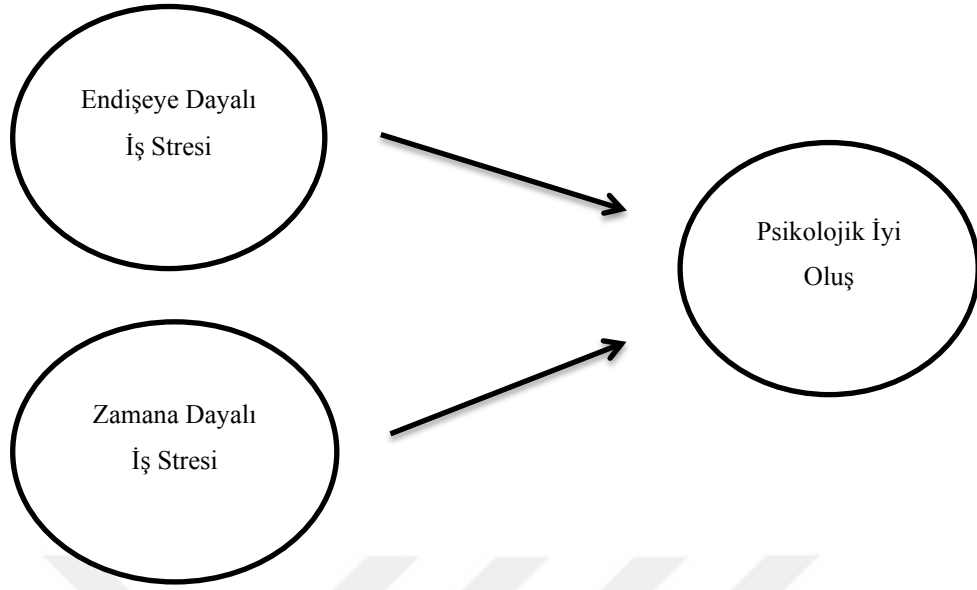
stresi seviyesinin azaltılması ise iş performansı ve motivasyon düzeyini artırabilmektedir.

Turizm sektöründe önemli yere sahip olan turist rehberlerinin iş stresi seviyelerinin düşük olması psikolojik iyi oluşlarını da olumlu yönde etkileyeceği için bu durum yüksek düzeyde iş performansı sergilemeleri ile sonuçlanabilecektir. Tam tersi durumda ise stres düzeyinin yüksek olması turist rehberlerinin kendilerini iyi hissetmemelerine neden olabilecektir. Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin iş stresleri ile psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişki ve etkiyi ortaya koymaktır. Böylece turist rehberlerinin rehberlik faaliyetini yerine getirirken kendilerini iyi hissetmelerinde iş stresinin etkisi ortaya koyulmuş olacaktır. İş stresinin azaltılması ya da ortadan kaldırılmasının sunulan rehberlik hizmet kalitesi üzerindeki etkisine dikkat çekilmeye çalışılması çalışmanın bir başka amacı olarak düşünülebilir.

Turistlerin gitmiş oldukları destinasyonlardan memnun ve tatmin bir şekilde ayrılmalarının turist rehberleri ile olan etkileşimleri yakından ilgili olduğu, rehberler tarafından sunulan hizmetin kalitesinin hem destinasyona hem de turist rehberlerinin birlikte çalıştıkları seyahat acentalarına yönelik algıyı büyük ölçüde şekillendireceği göz önünde bulundurulduğunda araştırma konusunun önemi ön plana çıkmaktadır. Zira iş stresinin düşük seviyede yaşanması turist rehberlerinin kendilerini daha mutlu hissetmelerine, turistlere daha iyi hizmet vermelerine ve mesleklerine olan bağlılığın artmasına olanak tanıyabilecektir. Bu nedenle çalışma, rehberlerin bireysel sağlık ve refah düzeylerinin ön plana çıkarılması, turist memnuniyetinin öncüllerinden biri olan turist rehberi hizmet kalitesini etkileyebilecek bir hususa vurgu yapılması ve sektör ve politika yapıcılara yönelik çeşitli çıkarımlar sunması açısından önem taşımaktadır.

### **1.3. Araştırmanın Kuramsal Modeli**

Araştırma kapsamında iş stresinin psikolojik iyi oluşa etkisinin turist rehberleri üzerindeki etkisi belirlemek amaçlanmıştır. Ayrıca turist rehberlerinin endişeye dayalı iş stresi yaşamaları ve zamana dayalı iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarını nasıl etkilediğine de bakılmaktadır. Buna göre çalışmada toplam 4 hipotez oluşturulmuştur. Çalışma neticesinde geliştirilen araştırmanın kuramsal modeli Şekil 1.1’de verilmiştir.



**Şekil 1.1.** Araştırmanın Kuramsal Modeli

Araştırma kapsamında oluşturulmuş olan bu modelde endişeye dayalı iş stresi ve zamana dayalı iş stresinin psikolojik iyi oluş üzerindeki etkisi incelenmektedir. Endişeye dayalı iş stresi iş ile ilgili endişe yaratan stres faktörüdür. Zamana dayalı iş stresi ise işin zaman yönetimi ile ilgili zorluklarından kaynaklanan stres faktörü olarak görülmektedir. Modelde, endişeye dayalı iş stresi ve zamana dayalı iş stresinin psikolojik iyi oluşu olumsuz yönde etkileyebileceği öne sürülmektedir.

#### **1.4. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları**

Çalışmanın birtakım varsayımları ve sınırlılıkları bulunmaktadır. Çalışmada turist rehberleri açısından iş stresinin öncüllerine bakılmamış ve mesleğin yapısı gereği turist rehberlerinin iş stresi yaşadıkları varsayılmıştır. Diğer taraftan araştırmada zaman ve maliyet açısından zor olması nedeniyle verilerin kolayda örnekleme tekniği ile toplanmasına rağmen örneklemin evreni temsil ettiği varsayılmıştır. Son olarak araştırmada iş stresi bağımsız, psikolojik iyi oluş ise bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Diğer bir ifadeyle iş stresinden psikolojik iyi oluşa doğru giden bir nedensellik öngörülerek araştırma modeli kurgulanmıştır.

Araştırmanın sınırlılıklarının başında turist rehberlerinin yaşadıkları stres ile iş stresini ayırt edemeyerek soruları yanıtlamış olma ihtimallerinin bulunması gelmektedir. Ayrıca turist rehberlerinin anketleri doldururken öz bildirim yanlılığına maruz kalarak ifadeleri değerlendirme olasılığının bulunması da bir başka sınırlılık olarak karşımıza

çıkaktadır. Anketlerin zaman maliyet kısıtları nedeniyle çevrimiçi toplanmış olması bazı odaların üyelerine ulaşmayı zorlaştırmıştır. Bu durum araştırmanın bir başka sınırlılığı olarak ileri sürülebilir.



## İKİNCİ BÖLÜM

### TEMEL KAVRAMLAR, KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ALANYAZIN

#### 2.1. Stres Kavramı

Sosyal bir varlık olan insan sürekli değişen ve gelişen dünya sürecine uyum sağlamaya çalışmaktadır. Bu durum bireylerin uğraşları süresince istemeden de olsa stres ile karşı karşıya kalması durumu ile sonuçlanmaktadır. Günlük hayatımızın bir parçası olan stres bireylerin gündelik yaşamının bir sonucudur. Bireyler stres ile doğrudan veya dolaylı olarak karşılaşmaktadırlar. 80'li yıllar itibariyle bilim dünyasında çok karşılaştığımız bu kavram uzun yıllar bizle beraber olmasına rağmen net bir tanıma sahip değildir (Erdoğan, 1996). İlk ortaya çıktığından beri gelişen dünya ile beraber bu kavramın tanımı da gelişmiş ve değişmiştir. Bugün kullandığımız tanımın aksine stres kavramının kökeni Latince "Estrictia" dan türemiş ve 17. yüzyılda zorlukları ve ıstırapı tanımlamak için kullanılmıştır. 18. yüzyılın sonlarına doğru ise stres kavramı, bireylerin zihinsel veya fiziksel durumlarına ithaf edilen kuvvet, baskı, zorlama, güç ve baskıyı tarif etmek için kullanılmıştır (Pehlivan, 1995). Selye (1956) tarafından stres, vücudumuzun herhangi bir değişime, dış veya iç baskıya ve tehdide verilen bir tepki olarak tanımlanmıştır. Lazarus ve Folkman'a (1984) göre ise stres, bireyler üzerinde hem fiziksel hem psikolojik hem de sosyal durumlarda aşırı isteklerin sonucu olarak ortaya çıkan bir unsur olarak tanımlanmaktadır. Stres, bireylerin çevresinden kaynaklanan ve bireylerin fiziksel ve psikolojik olarak etkilenmesine yol açan bir durumdur (Akova ve Işık, 2008; Antonova, 2016; Göksel ve Tomruk, 2016). Beehr'e (1998) göre stres bireylerin başına gelen olumsuz durumlara verilen tepkidir. Stres herhangi bir zamanda bireylerin karşı karşıya kaldığı olay ve durumlarda meydana gelmektedir (Göksel ve Tomruk, 2016). Bu sebeple yaşadığımız çoğu olay stres ile baş başa kalmamıza sebep olabilmektedir. Bir başka deyişle stres, bireylerin fiziksel ve psikolojik anlamda olumsuz olarak etkilenmesinde içinde buldukları ortamdan gelen talepler ile kendi inanç ve değerleri arasındaki dengenin

bozulmasından kaynaklanmasdır (Keser, 2013; Gök, 2015). Stres bireyler ile yanındakiler arasında gerçekleşen çok boyutlu bir kavramdır (Çökük, 2019). Bireyler ne kadar strese maruz kalırsa yaşam kaliteleri de o kadar düşmektedir (Kirt, 2022).

## **2.2. Stresin Aşamaları**

Stres kavramı pek çok araştırmacı tarafından araştırılmıştır. Bunlardan biri olan Selye (1956) stres ve insan arasındaki ilişkide önemli bulgular elde ederek literatüre katkı sağlamıştır ve “Genel Uyum Sendromu” adıyla bilinen kuramı ortaya koymuştur. Bu kurama göre; stres organizmanın tepki mekanizmalarını içerir. Ayrıca strese tepki üç aşamada gerçekleşmektedir. Bunlar alarm, direnme ve tükenmedir (Erdoğan, 1996; Aktaş, 2001; Baltaş ve Baltaş, 2013; Eşsizozğlu, 2013; Tutar, 2014).

### **2.2.1. Alarm Aşaması**

Bireylerin stres ile karşılaştığı ilk dönemdir (Eşsizozğlu vd., 2013). Stresi algılayan birey ilk önce onu tanımaya ve kavramaya çalışır. Stres eğer hala devam ederse fizyolojik tepkiler başlamaktadır. Bu değişimler bireylerin solunumu, kan basıncı, kalp artışları ve hormon salgılamalarında görülebilmektedir. Bireyler istenmeyen durum veya koşullardan kaçır veya bu koşullar ile bir mücadeleye girerler. Bireylerin bu koşullardan kaçması veya göz ardı etmesi de bir tepkidir. Eğer bireyler stres ile baş ederse stres unsuru ortadan kalkar ve bireylere rahatlama gelir. Ancak stres hala devam ediyorsa direnme sürecine geçilir (Akgündüz, 2006; Özmutaf, 2006; Baltaş ve Baltaş, 2013; Keser, 2013).

### **2.1.2. Direnme Aşaması**

İkinci aşama direnme aşamasıdır. Bu aşamaya aynı zamanda uyum aşaması da denmektedir. Strese sebep olan durumlara uyum sağlandığı dönemde direnç gelişmektedir. Bu dönemde bireyler stres ile başa çıkıp onu yenebilir ve vücudu eski haline döner. Eğer bireyler stresi yenemezse yaşadığı bu zorlu süreçten yorgun düşüp vücudunu zayıflatarak tükenme aşamasına geçer (Özmutaf, 2006; Eşsizozğlu, 2013; Keser, 2013).



### **2.1.3. Tükenme Aşaması**

Genel Uyum Sendromunun son aşaması tükenme aşamasıdır. Direnmenin başarısızlık ile sonuçlanmasıyla bu aşamaya geçilir. Artık bireyler hayatı yaşanılmaz olarak görmeye başlamaktadır. Uykusuzluk, öfke ve sinir patlamaları, yalnızlık, çaresizlik, baş ve göğüs ağrıları gibi pek çok durum yaşanır. Stresin bu kadar uzun olması bireylere hem psikolojik hem de fiziksel anlamda çok büyük zararlar verir. Ayrıca bu durumun uzun sürmesi bireylerin yaşam sürelerini de kısaltmaktadır (Özmutaf, 2006; Keser, 2013). Bu evrenin ortaya çıktığını gösteren en önemli etken, direnç evresinde bitmiş olan alarm aşaması tepkilerinin yeniden ortaya çıkmasıdır. Bu evrede bireyler stres ile başa çıkmak için kullandığı enerjinin hepsini kaybederse sonuç ölüm olabilir ancak bu enerji tamamen tükenmemişse stresten kaynaklı fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar meydana gelir (Eşsizoglu, 2013).

### **2.3. İş Stresi Kavramı**

İş, bireyler için vazgeçilmezdir. Çağımızda bireylerin çoğu vakti iş ortamlarında geçmektedir. Bu durum bireylerin yaşamlarını sürdürebilmeleri için kaçınılmazdır. Bireylerin sahip oldukları iş hayatlarında yerine getirmesi gerektiği birtakım sorumlulukları vardır. Bu sorumluluklar bireyler için iş ortamlarında iş stresi yaşamalarına sebep olabilmektedir. İş stresi çalışma ortamında gerçekleşmektedir. İş stresi de stres gibi birden çok tanıma sahiptir.

İş stresi kısaca, bireylerin sahip oldukları işlerinin özelliklerinden kaynaklanan tehditler veya çalışma ortamlarının sahip olduğu özellikler tarafından ortaya çıkan olumsuz özelliklere karşı verilen tepkiler olarak görülebilir (Jamal, 1990; Jamal, 2005; Chuang ve Lei, 2011). İş stresi bireylerin aşırı taleplerle karşılaştığı durumlarda veya bazı durumları yönetebilmek için yeterli olmadıkları durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu durum bireylerin yetenekleri ile çalışma ortamları arasındaki uyumun zayıf olduğunu da göstermektedir (Pehlivan, 1995; Jamal ve Baba, 2000). İş stresi bireylerin psikolojik ve fiziksel durumlarına etki eden ve işlerini yapmalarına engel olan olumsuz tepiler olarak tanımlanmaktadır (Cam, 2011). Bireyler işlerinden kaynaklı fiziki veya zihinsel durumda birtakım zorluklar yaşadığında işten kaynaklı stres yaşamaktadırlar ve bu durum sadece bireylerin iş performanslarını olumsuz etkilemekle kalmayıp genel olarak sağlık ve iyi oluşlarını da etkiler (Hessels vd., 2017). İş stresi genellikle

tükenme, rahatsızlık ve yönetememe gibi kavramları açıklarken kullanılmaktadır (Haider vd., 2018). İş stresi, bireylerin iş ilişkilerinden kaynaklanan ve psikolojilerini etkileyen durumlara verilen tepkiler olarak tanımlanabilmektedir (Aydın vd., 2011). İş stresi, bireylerin kontrolden çıkmasına sebep olurken, iş performanslarını da azaltmaktadır. Bu durum bireylerin işe gitmeyi istememe ve sağlık hizmetlerine daha sık başvurmaları ile sonuçlanmaktadır (Beehr vd., 1995; Kalia, 2002; Gilboa vd., 2008). İş stresi, iş ortamlarında farklı durumlarda bireylerin sağlık durumlarını ve iyi oluş düzeylerini bozan durumlar olarak tanımlanmaktadır (Yang vd., 2008; Harris vd., 2009). Yüksek seviyede iş stresi yaşayan bireylerin motivasyonun daha düşük ve daha az verimli olduğu ve iş yerine güvenlerinin daha az olduğu bilinmektedir (Haider vd., 2018). Bireylerin sahip oldukları eğitim ile işlerinin sahip olduğu özellikler uyuşmazsa bireylerin iş stresi yaşaması daha olasıdır (Malik ve Waheed, 2010).

#### **2.4. İş Stresinin Kaynakları**

İlgili literatür incelendiğinde iş stresi kaynaklarının farklılaştığı görülmektedir. Bazı yazarlar iş stresi kaynaklarını bireysel kaynaklar, örgütsel kaynaklar ve çevresel kaynaklar olarak sınıflandırmaktadır (Güler vd., 2001; Aydın, 2004; Aydın, 2004a; Şimşek, 2007). Bazı yazarlar ise iş stresinin işle ilgili sorunlar, bireysel sorunlar, bireysel stres kaynakları, dış çevre ile ilgili sorunlar, örgütsel yapı ve politikalar, işle ilgili stres kaynakları olarak sınıflandırmaktadır (Soysal, 2009). İş stresi yaratan faktörler çalışma ortamına, aile yapısına, işletmenin ve bireylerin özelliklerine göre değişmektedir (Özdevecioğlu vd., 2003). Buna ek olarak iş stresi, iş yükünün ağır ve zor olması, iş olanaklarının iyi olmaması ve belirsizlikler ve iş ilişkilerinden kaynaklanan sebepler olarak belirlenmiştir (Thompson vd., 1994). Karabacak'a (2013) göre ise iş stresi, işin sahip olduğu özellikler ve iş rollerinden, kariyer hakkındaki endişelerden ve iş çevresindeki ikili ilişkilerden kaynaklanmaktadır. Danna ve Griffin'e (2007) göre iş stres kaynakları mesleğe özgü nedenler, organizasyondaki rol, iş ilişkileri, kariyer gelişimi, örgütün yapısı ve iş-ev arasındaki dengeden kaynaklanan nedenlerdir. Örgütsel çevre içinde, belirli roller ve görevler farklı düzeylerde strese neden olabilmektedir (Min, 2014). İş stresi kaynakları ile ilgili çalışmalardan elde edilen bulgular ile iş stresi kaynakları için beş farklı kategori oluşturulmuştur (Thomas ve Herson, 2002). İlk olarak, işin kendisinden kaynaklı bir stres vardır; bunlar aşırı iş yükü ve çalışma saatlerinin fazla olması, karar verme serbestliği ve fiziksel çalışma

ortamıdır. İkinci olarak rolden kaynaklanan stres, rol çatışması, rol belirsizliği ve işin sorumluluğudur. Üçüncü olarak karşımıza yöneticilerden, astlardan, amirlerden ve iş arkadaşlarından kaynaklanan stres olarak çıkmaktadır. Dördüncü olarak kariyer stresi, gelişimi ve terfi olanaklarının eksikliği ve iş güvencesizliğinden kaynaklı strestir. Son olarak da taleplerin aşırı olmasından kaynaklanan ve iş- aile alanlarından kaynaklanan stres karşımıza çıkmaktadır (Cleveland vd., 2007).

En genel anlamıyla iş stresinin kaynakları iş ile ilgili faktörler, bireysel faktörler ve çevresel faktörler olarak sınıflandırılmaktadır (Pehlivan, 1995; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Bu bölümde iş stresi kaynakları bireysel stres kaynakları, örgütsel stres kaynakları ve çevresel kaynaklar olmak üzere üç farklı başlıkta incelenmiştir.

#### **2.4.1. Bireysel Stres Kaynakları**

İş yaşamında gerçekleşen stres bireylerin sahip oldukları kişisel, fiziksel veya psikolojik olarak sahip olduğu birtakım özelliklerinden kaynaklanabilmektedir. Bireyler incelendiğinde her birinin farklı özelliklere sahip olduğu görülmektedir. Bu durumda bireylerin stres ile karşı karşıya kalmaları durumunda strese olan tepkilerin ve stresin doğuracağı sonuçların farklı olacağını göstermektedir. Bu açıdan başta hizmet sektörü gibi yoğun iş gücünün ve donanımlı bireylerin ihtiyaç duyulduğu sektörlerde stres kaynaklarını değerlendirip onları sınıflandırmak olası önlemleri almak için son derece önemlidir (Mazlum, 2022). Bireysel stres kaynakları bireylerin kişiliklerine özelliklerine, yaşlarına, cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim durumlarına, iş deneyimi, hizmet yılı, iş doyumunu ve kişilik özelliklerine göre şekillenmektedir (Işıkhana, 2003; Soysal, 2009; Gökgez, 2013).

##### **2.4.1.1. Kişilik Özellikleri**

Bireysel stres kaynakları içerisinde en önemli olan hiç kuşkusuz bireylerin kişilik özellikleridir. Kişilik kısaca bir insanın duygu, düşünce ve davranışlarını etkileyen faktörler olarak tanımlanabilmektedir (Yelboğa, 2006). Her birey kendine özgü bir karaktere sahip olduğu için iş ortamlarında bireyler yaşadıkları olayları farklı açılardan değerlendirirler ve bu durum bireyler arasında farklılık yaratır. Bu durumda bireyler aynı olay karşısında farklı tepki verebilmektedir.

Kişilik özellikleri ile stres arasındaki ilişki, farklı boyutlar ile değerlendirilmiştir. Kişilik birçok etmeden oluşmaktadır. Bunlardan bir tanesi nevrotik kişiliktir. Bu özelliğe sahip bireyler içe dönük ve asosyaldır. Diğeri ise dışa dönük kişiliktir. Nevrotik kişiliğin aksine bu özelliğe sahip bireyler sosyal, girişken gibi özelliklere sahiptir. Nevrotik kişiliğe sahip bireylerin stres yaşama eğilimleri daha yüksek olabilmektedir. Öte yandan dışa dönük kişiliğe sahip bireylerin stres yaşama eğilimleri daha az ve strese karşı koyma dirençleri daha yüksek olabilmektedir. Bunlara ek olarak uzman kişilik tipi, aşırı basite indirgeyen kişilik tipi ve geriye dönme tepkisi veren kişilik tipleri de mevcuttur. Uzman kişilik tipine sahip bireylerin stres ile arasındaki uyum yapaydır. Bu kişiler bir anda kendilerini farklı bir durumun içinde bulmaktadır ve değişim onlar için kaçınılmaz olmaktadır. Aşırı basite indirgeyen kişilik tipindeyse, bireyler stres yaşadıklarında olayların herkes için aynı anlama ve aynı sonuca geldiğini düşünmekte ve genelleme yapmaktadır. Küçük detayları kaçırmaktadırlar. Geriye dönme davranışı gösteren kişiler ise karşılaştıkları stres sonucu, bugün için geçerli olmayan çözümler üretmekte ve daha önce işine yaramış olan bir çözümü tekrardan kullanma isteği ile sonuçlanmaktadır. Bireyler ile eski alışkanlıkları arasındaki bağ kuvvetlidir (Tutar, 2007; Tutar, 2014).

#### **2.4.1.2. A Tipi Kişilik Özelliği ve B Tipi Kişilik Özelliği**

Kişilik özelliği ve stres arasındaki ilişkiyi inceleyen ve ilk olma niteliğini taşıyan çalışma Rosenman ve Friedman (1974) tarafından yapılmıştır. Rosenman ve Friedman'a (1974) göre bireyler strese karşı koyma dirençleri bakımından ikiye ayrılmaktadır; bunlar A Tipi Kişilik özelliği ve B Tipi Kişilik özelliğidir.

A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler sürekli bir uğraş içerisinde, dar vakitte bir şeyleri yetiştirmeye çalışan, rekabetçi, sabırsız, birçok işi aynı anda yapmaya çalışan, tez canlı gibi özelliklere sahiptir (Eroğlu, 1998). B tipi kişilik özelliğine sahip bireyler ise rahat, sabırlı, rekabeti sevmeyen ve esnek bir yapıya sahiptir (Rosenman ve Friedman, 1974; Eroğlu, 1998). Bu iki tip kişilik özelliğine sahip bireyler stresi farklı şekillerde yaşamaktadırlar. B tipi kişilik özelliğine sahip bireyler stresi A tipi bireye göre daha az yaşamaktadır. Diğer bir ifadeyle A tipi kişiler stresi daha fazla yaşamaktadır (Herried vd., 1985; Durna, 2004; Durna, 2010). B tipi kişilik özelliği başlı başına bir kişilik özelliği değil A tipi kişilik özelliğine karşıt olarak ortaya çıkmıştır (Ören, 2013).

Bu tip özelliğe sahip bireyler katı kuralları olmayan ve sabırlı, duyarlı ve zamanı iyi yöneten bireylerdir. Düzenli çalışmaları ve mücadeleci olmayan, hayatı daha yüzeysel olan özellikleri ile bilinmektedirler (Ören, 2013; Tutar, 2014). Başarı, B tipine sahip bireyler için A tipi bireylere göre daha az anlam ifade etmektedir. Bu yüzden de rekabetten kaçınmaktadırlar.

Ancak unutulmaması gereken nokta şudur; hiçbir birey tamamen A tipi veya B tipi değildir. Bireyler A tipi olsa bile B tipi özelliklerini kendilerinde barındırabilmektedir. Bu yüzden davranış biçimlerini birbirlerinden ayırırken önemli olan şey sergilenen davranışın (şiddeti ve sıklığı) derecesidir (Tutar, 2014).

#### **2.4.1.3. Yaş**

İş stresine neden olan bir diğer faktörde bireylerin yaşıdır. Bireylerin yaşadığı stres ile yaşları doğru orantıdadır. Yani yaş ilerledikçe stres seviyesinde artış gözlenmektedir (Işıkhan, 2003; Karabacak, 2013; Tutar, 2014; Bağ, 2021; Mazlum, 2022). Orta yaş ve ileri yaştaki bireylerin stresi daha fazla yaşama olasılığı yüksektir çünkü bu yaştaki bireylerin tükenmişlik düzeyleri, yaşam ve iş doyumları daha yüksek düzeyde olmaktadır (Işıkhan, 2003). Erkeklerin yaşla beraber geçirdikleri orta yaş bunalımı olan andropoz ve kadınların yaş ile beraberinde gelişen menopoz dönemleri hormonal değişimlere sebep olmaktadır (Karabacak, 2013; Bağ, 2021). Bu değişimler bireylerin fiziksel ve psikolojik dengelerini değiştirmektedir. Bu yüzden stres yaşamaları da oldukça yüksektir.

#### **2.4.1.4. Cinsiyet**

Cinsiyette iş stresine sebep olan önemli bir faktördür. Günümüzde kadınların iş hayatında daha fazla yer aldığını görmekteyiz. Kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla strese maruz kaldıkları bazı araştırmacılar tarafından dile getirilmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003; Bağ, 2021; Mazlum, 2022;). Kadınlar için strese sebep olan etmenler cinsiyet ayrımı, iş aile-aile iş çatışması ve özellikle cinsel tacizdir. (Fitzgerald vd., 1994). Bireyler sahip oldukları iş yükünden ve evdeki rollerinden kaynaklı iş aile çatışması ve aile iş çatışması yaşamaları muhtemeldir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Çünkü bir sorumluluğu yerine getirirken diğer bir sorumluluğu karşılayamama durumu oluşmaktadır ki bu da sonucunda stres ile karşı

karşıya kalmayı doğurmaktadır. Tabii bu durum kadın bireylerde daha fazla strese yol açabilmektedir. Cinsiyetten kaynaklanan stresin farklı olmasının temel nedenleri (Gökçalp, 2021):

- Stresle beraber ortaya çıkan fizyolojik tepkiler kadınlarda daha farklı ilerlemektedir.
- Kadın ve erkek stresi farklı görmektedir yani aynı stres ile karşılaştığında farklı anlamlar yükleyebilmektedirler.
- Kadın ve erkek birbirinden farklı stres ile karşılaşmaktadır.
- Stres ile başa çıkma tarzlarında farklılık görülmektedir.

Ancak Işık' a (2007) göre stres, cinsiyet gözetmeksizin kadın ve erkek için aynı oranda gerçekleşmektedir. Ayrıca strese sebep olabilen cinsel tacizi yaşayan sadece kadınlar değildir erkekler de iş ortamlarında cinsel tacize maruz kalabilmektedir (Cartwright ve Cooper, 1997).

#### **2.4.1.5. Aile Hayatı**

Çalışan bireylerin medeni durumları gerek iş hayatlarında gerekse aile hayatlarında strese neden olabilecek önemli bir etkiye sahiptir. Bu duruma evlilik hali, bekâr olmak, eşinin vefat etmesi, eğer varsa çocukları ile olan ilişkileri, aile bireylerinin sağlık durumları ve eşlerin birbirleri üzerinde hak sahibi olma isteği örnek verilebilmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003).

#### **2.4.2. Örgütsel Stres Kaynakları**

Strese sebep olan bir diğer kaynakta şüphesiz çalışma ortamlarıdır. Çalışma ortamları bireylerin tüm günlerini harcadığı yerlerdir. Bu durumda örgütsel stres en kısa tanıımı ile bireyler için çalışma ortamlarında tehdit unsuru oluşturacak herhangi bir durumlara verilen tepki ve duygulardır (Canik, 2010; Tutar, 2014). Örgütsel stres çalışan bireylerin ihtiyaç ve isteklerinin karşılanmadığı veya istemediği görevleri yerine getirilmesinin talep edildiği durumlarda ortaya çıktığı görülmektedir. Ayrıca çalışma ortamları her zaman stresli ortamlar olarak görülmektedir. Örgütsel strese neden olabilecek pek çok faktör bulunmaktadır (Yumuşak, 2007).

Bunlar örgüt yapısı ve örgüt iklimi ile ilgili stres kaynakları, fiziki çevre şartları ile ilgili stres kaynakları, yapılan işle ilgili stres kaynakları, kariyer gelişimi ile ilgili stres kaynakları, işletme içi ilişkiler ile ilgili stres kaynaklarıdır (Yumuşak, 2007).

Cooper ve Marshall'a (1976) göre örgütten kaynaklanan stres kaynakları beş ana bölümden oluşmaktadır. Bunlar işin gereklerinden kaynaklanan, rol kavramı ve mesleki gelişimden kaynaklanan, iş ilişkilerinden kaynaklanan ve örgütsel yapıdan kaynaklanan strestir. Her bir ana başlık kendi içerisinde alt bölümlere ayrılmaktadır.

Örgütsel stres kaynakları birçok araştırmacı tarafından uzun yıllardır çalışılmaktadır. Bu yüzden de örgütsel stres kaynaklarının sınıflandırılması alanyazında farklılık göstermiştir. Tutar'a (2014) göre örgütsel stres kaynakları görevin yapısına ilişkin stres kaynakları, yönetim tarzına ilişkin stres kaynakları, üretim sürecine ilişkin stres kaynakları ve örgüt kültürüne ilişkin stres kaynakları olmak üzere dört ana başlık ile ve her ana başlık altında yer alan alt başlıklar ile açıklanmaktadır.

Örgütle ilgili nedenler bireylerin stres yaşanmasını doğrudan etkilemektedir ve bu durum bireyler örgütteyken çevresi olan etkileşim sürecinde meydana gelmektedir (Göksel ve Tomruk, 2016). Aslında bireylerde meydana gelen örgütsel nedenlerden kaynaklanan stresin nedenini anlamak için bireyler için işin ne anlama geldiğini öğrenmek gerekmektedir.

Bu doğrultuda örgütsel stres kaynakları, görevin yapısına ilişkin stres kaynakları, fiziki çevre şartlarından kaynaklanan stres kaynakları olarak incelenmiştir.

#### **2.4.2.1. Görevin Yapısına İlişkin Stres Kaynakları**

Çalışan bireylerin görev yapısına ilişkin düşünceleri ve davranışları, örgütsel stres yaşamada önemli derecede etkilidir. Bireylerin sahip olduğu işlerinde yerine getirmesi gereken birtakım sorumlulukları ile beraber uymaları gereken birtakım kurallar vardır. Bu sorumluluk ve kurallar bireylerin davranışlarını etkilemekte ve stres yaşamalarına sebep olmaktadır. Bu stres kaynakları şunlardır (Pehlivan, 1995; Eroğlu, 1998; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002; Özkalp ve Kırel, 2003; Tutar, 2014).

- **Aşırı İş Yükü:** Aşırı iş yükü bireylerde stres yaratan örgütsel bir faktördür. İş yetiştirme telaşından kaynaklanmaktadır. Bireyler işlerinde ne kadar uzman olsalar da zaman baskısı, uzun çalışma saatleri, molaların olmaması bireyler için stres kaynağıdır.
- **Vardiyalı Çalışma Düzeni:** Modernleşen dünya ile gece çalışma düzeni hayatımıza girmiş olsa da vardiyalı çalışma sistemi insanın fizyolojik yapısına ters bir durumdur. Bu durum fiziksel ve psikolojik olarak bireyler için potansiyel bir stres kaynağıdır.
- **Yetersiz Ücret:** Çalışan bireyler hem gelir elde etme hem de yaptığı işin karşılığını yeterince alması gerektiği düşüncesindedir. Gelir, çalışan bireyler için bir motivasyon kaynağıdır. Eğer bireyler çalıştıkları işin karşılığını yeterince alamazlarsa ihtiyaç ve isteklerini karşılayamama durumu ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak da stres yaşamaları kaçınılmaz olmaktadır.
- **Uzun Çalışma Süresi:** Çalışma saatlerinin uzun olması bireyler için fiziksel ve psikolojik açıdan yorgun hissetmelerine neden olmaktadır. İş yükünün fazla olması sonucu bireyler kendilerine yeterince vakit ayıramazlar ve bunun sonucunda ise bireylerin kendilerini yorgun hissederler ve bu da bireyler için önemli bir stres kaynağıdır.
- **Monotonluk:** Yapılan işin monoton bir şekilde ilerlemesi, bireylerin kendilerini işlerin içine dâhil edememesinden kaynaklanan bireyde yabancılaşma duygusu ile yaratıcılık duygusunun körelmesine sebep olmaktadır. Bu yetersizlik duygusu bireyler stres yaratan bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.
- **Rolün Özellikleri:** Bireyler çalıştıkları işlerinde yeterli olmadıkları durumlarda rol belirsizliği görülmektedir. Bu durum bireylerde işin gerekliliklerini yerine getirememesi ile sonuçlanmaktadır. Bu durumda bireyler stres yaşamaktadırlar.
- **Yetersiz Kariyer Olanakları:** Kariyer olanaklarının yetersizliği bireylerde, yeteneklerinin körelmesine ve iyi şekilde değerlendirilmemesine sebep olmaktadır. Bu durum bireylerde stres faktörüdür.



#### **2.4.2.2. İş Ortamının Fiziki Çevre Şartlarından Kaynaklanan Stres Kaynakları**

Bireylerin içlerinde buldukları ortam bedensel ve psikolojik olarak onları etkileyebilmektedir. İşin sahip olduğu ortam, hava, çevre, ışık ve gürültü gibi pek çok etken bireyleri iş esnasında etkilemede önemli rol oynamaktadır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde sıcaklığın bireylerin moral ve motivasyonunu doğrudan etkilediğini göstermektedir. Ayrıca iş yerinde gürültünün de bireylerin zamanla işitme problemleri yaşamasına, başkalarının seslerini duyamamaya ve iletişimin aksamasına ve verimsizlik ile iyi olma duygusunun azalmasına sebep olmaktadır. Tüm bu durumlar stres yaşamada önemli rol oynamaktadır (Eroğlu, 1998; Eren, 1998; Eren, 1984; Özkalp ve Kirel, 2003).

#### **2.4.3. Çevresel Stres Kaynakları**

Stres kaynakları bireylerin kendilerinden kaynaklanabildiği gibi çevrelerinden de kaynaklanabilmektedir. Buna çevresel stres kaynağı adı verilmektedir. Diğer stres kaynakları kadar bireyleri etkileyebilecek bir öneme sahiptir.

Çevre dinamik bir yapıya sahiptir ve bireylerin yaşamlarını sürdürdükleri ortamlardır. Bu ortamlarda değişen ve gelişen her türlü değişiklik bireylerin yaşamlarını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilmektedir. İş çevresini oluşturan toplumsal, siyasi, ekonomik koşullar vardır. Bu koşullar da sürekli bir değişim ve gelişme içerisindedir. İş ortamları da belirli bir çevrede gerçekleştiği için bireyler çevresinde gerçekleşecek her türlü olay ve durumlara açık durumdadır. Bu yüzden de belirli önemler almak gerekmektedir.

Tutar'a (2014) göre çevresel stres kaynakları, ekonomik sıkıntılar (global kriz), siyasi ve politik belirsizlikler, sosyo-kültürel problemler, ulaşım ve alt yapı sorunları, teknolojik gelişmeler, orta yaş bunalımı, ailevi problemler ve işin bulunduğu çevreye uyumsuzluktur. Eroğlu (1998) ise çevresel stres kaynaklarını sıcaklık, soğukluk, rüzgâr, nem, basınç ve gürültü gibi fiziksel ve ekolojik çevre gibi faktörler ile sınıflandırma yapmıştır.

Bu doğrultuda çevresel stres kaynakları ekonomik problemler, siyasi ve politik durumlar, sosyo-kültürel problemler, kentsel yaşam problemleri ve ulaşım ve teknolojik gelişmeler olarak incelenmiştir.

#### **2.4.3.1. Ekonomik Problemler**

Ülkelerin içinde bulunduğu ekonomik şartların iyi olmadığı durumlarda bireyler doğrudan etkilenmektedir. Ülkelerin veya dünyanın sahip olduğu ekonomik dengesizlikler, krizler, işsizlik, hayat pahalılığı, yüksek enflasyon ve refah seviyesinin düşük olması bireylerin yaşamlarını sürdürebilmeleri için ihtiyaç duydukları temel bakım gereksinimlerini bile karşılayamama konusunda korkuya kapılması ve yetersiz hissetmesine neden olmaktadır. Sahip olduğumuz iş, ekonomik sistem ile yakın ilişki içerisinde olduğu için içinde buldukları olumsuz ekonomik koşul bireyleri etkilemede önemli bir etkiye sahiptir. Bu durum bireyler için bir stres kaynağı ile karşı karşıya kalması ile ve strese maruz kalma ile sonuçlanabilmektedir (Eren, 1984; Eroğlu, 1998; Şimşek, 2005; Kaya, 2006; Canik, 2010; Tutar, 2014).

#### **2.4.3.2. Siyasi ve Politik Durumlar**

Demokrasinin tam anlamıyla yürütülemediği toplumlarda, demokrasiyi benimseyen bireylerin kendini topluma ait hissedememe ve soyutlanma gibi durumların ortaya çıkmasıyla bireylerde bir tatminsizlik meydana gelmektedir. Bu tatminsizlik ise bireyler için çevreden kaynaklanan ayrı bir stres kaynağı oluşturmaktadır (Tutar, 2014).

Ülkelerde meydana gelen politik istikrarsızlıklar, iktidarın ve hükümetin sürekli değişmesinden kaynaklı belirsizlikler, erken seçimlerin gündemden düşmemesi, darbeler ve buna benzer birçok durum bazı zamanlarda belirsizliğe sebep olabilmektedir. Bu durumun bir sonucu olarak da kanunların çıkması gecikmekte, bireylerin devlete olan güven duygusu azalmakta ve gelecekte onları neler beklediğini bilememenin endişesi içerisine girmelerine neden olmaktadır. Ayrıca tüm bunların yanı sıra tüm bu problemler ülkelerin ekonomik durumunun da kötüye gitmesine sebep olabilmektedir. Yabancı veya yerli yatırımların yapılmaması, enflasyon, faiz ve işsizlik gibi durumların ortaya çıkması kaçınılmaz olmaktadır. Bu nedenle politika ve siyasette meydana gelen her türlü problem ekonomik ve sosyal hayatta da sorunlara

yol açabilmektedir. Bu sorunlar da tabii ki bireyleri olumsuz olarak etkilemekte ve strese maruz kalmalarına sebep olmaktadır (Eren, 1998; Eroğlu, 1998).

#### **2.4.3.3. Teknolojik Gelişmeler**

Günümüzde teknolojik gelişmelere doğrudan veya dolaylı olarak maruz kalmamak neredeyse imkânsızdır. Bireyler hayatlarının bir noktasında teknoloji ile gelen değişim ve değişikliklere ayak uydurmak zorunda kaldığı gibi işletmeler de bu duruma ayak uydurmak durumunda kalmaktadır. Artık iş dünyasında da rekabet gücünün korunması amacıyla sundukları hizmetlerde teknolojiye uyum sağlamak için geleneksel yöntemlerini değiştirmektedir. Bu geleneksel yapıların değişmesi ile bireylere daha fazla sorumluluk yüklenmektedir. Bireyler bu değişimlerden kaynaklanan yeni düzene uyum sağlamaya çalışırken daha fazla çaba sarf etmeli bu yüzden de strese maruz kalmaları da oldukça muhtemeldir (Eren, 1998; Tutar, 2007; Tutar, 2014).

Ayrıca teknolojinin yaygın şekilde kullanılmasıyla birlikte bazı iş kollarında emek gücüne ihtiyacın azalması ve bireylerin işlerini kaybetme korkusu ile sonuçlanmakta ve bireylerde bir stres kaynağı teşkil etmektedir.

#### **2.4.3.4. Kentsel Yaşam Problemleri ve Ulaşım**

Bireylerin stres yaşamasına sebep olan bir diğer unsur çalışılan kentin kendine ait kentsel yaşam problemleri ve ulaşım unsurlarıdır. Endüstri devrimi ile beraberinde gelen kentleşme olgusu insanları göç etmeye teşvik etmiştir. Ancak zaman içerisinde kentleşme birtakım problemlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Nüfusun hızla artışı ile beraber de bu problemler bireyler için bir tehdit unsuru olmuştur. Bu kentsel problemler arasında en bilinenler hava, su, toprak kirliliği bununla beraber gelen atık ve çöp problemleridir. Bireyler için bu problemler biyolojik ve sosyo-psikolojik açıdan bir tehlike arz etmektedir. Çevre kirliliği bir risktir ve bu risk zaman içerisinde bireyleri iş yaşamından bıktırmaya ve verimliliğin azalmasına sebep olmaktadır. Bireyler çalıştıkları ve yaşamlarını sürdürdükleri kentlerde bu duruma maruz kalmaktadır. Maruz kaldıkları bu durum bireylerde endişe artışına ve buna bağlı stres yaşamalarına neden olmaktadır (Eren, 1998; Özgan, 2011).

Bireyleri strese sokan diğerk bir problemde ulaşımdır. Bireylerin iş yerlerinin bulunduğu kentlerin büyük olmasına ve buna bağılı olarak da yoğun trafiğın olması ve gidilecek mekânların mesafelerinin uzun olması ve yoğun trafiğın sebep olduğu gürültü ile hava kirliliğı birer stres unsurudur (Tutar, 2007; Tutar, 2014).

Nüfus artışının giderek artması büyük kentlerde bireylerin ihtiyaçlarını karşılayamaması gibi problemlere neden olmakla beraber kalabalık nüfus salgın hastalıkların kolayca yayılabilmesi gibi sorunlarla karşı karşıya kalınmasına neden olabilmektedir. Sonuç olarak tüm bu nedenler bireylerin doğrudan veya dolaylı olarak stres yaşamalarına neden olmakla sonuçlanmaktadır.

#### **2.4.3.5. Sosyo-kültürel Problemler**

Dünyada her şeyin hızla değıştiğı ve geliştii bu dönemde yaşantılarımız, gelenek, görenek, örf ve adetlerimiz giderek değışmekte ve var olan asıl hallerini kaybetmektedir. Bu değışimlerle beraber gelen yeni yaşam tarzları bireylerin kişiliklerine yönelik zorunlu değışikliklere sebebiyet vermektedir. Bu zorunlu değışiklikler bireylerde büyük gerilimlere neden olmaktadır. Bu tür unsurlar da sonucunda bireyler için birer stres kaynağı haline gelmektedir (Eren, 1998; Tutar, 2014).

#### **2.5. İş Stresinin Belirtileri**

Bireyler stres ile karşı karşıya kaldıkları zaman birtakım tepkiler vermektedir. Bu verilen tepkiler zamanla bireylerde çeşitli hastalıklara yakalanma olasılıklarını artırmaktadır. Bu hastalıklar kronik baş ağrısı, yüksek tansiyon, kalp rahatsızlıkları gibi hastalıklar olacağı gibi aynı zamanda psikolojik olabilmektedir. Bireyler psikolojik olarak stres karşısında korku, endişe, depresyon gibi duygulara da kapılmaktadır.

Bireylerin yaşamış oldukları iş stresinin belirtilerini fiziksel belirtiler ve psikolojik belirtiler olarak ayırmak mümkündür. İş stresinin belirtileri fiziksel ve psikolojik belirtiler olarak iki başlıkta incelenmiştir (Pehlivan, 1995; Eren, 1998).

### **2.5.1. Fiziksel Belirtiler**

Stresle savaşan organizmanın kendi yapısının bozulmaması elde değildir. Strese karşı bireyler istemsizce fiziksel tepkiler vermektedir. Bu tepkilerin en yaygın olanları, mide bulantısı, terleme, nefes darlığı, tansiyon problemleri, sindirim problemleri, kalp problemleri olarak sıralayabilmekteyiz (Pehlivan, 1995; Erdoğan, 1996; Eren, 1998).

### **2.5.2. Psikolojik Belirtiler**

Bireylerde fiziksel olarak görölen tepkiler aynı zamanda psikolojik olarak da görölmektedir. Bu belirtiler çalışan bireylerin karşılaştığı herhangi bir problemden kaynaklanabilmektedir ve çalışan bireylerin duygularında ve tutumlarında görölebilen belirtilerdir. Bu belirtiler şöyle sıralanabilmektedir: Gerginlik, geçimsizlik, sürekli endişe ve telaş duygusu, yetersizlik, alınganlık ve motivasyon düşüklüğü, tek başına kalamama, işe odaklanamama (Pehlivan, 1995; Faulker, 2014).

## **2.6. İş Stresinin Sonuçları**

Bireyler strese maruz kaldıkları zaman vücutları birçok tepki ile karşılık vermektedir. İş stresini yaşamak bireylerde oldukça çeşitli sonuçların görölmesine sebep olmaktadır. Stres kimi zaman bireyler için motive aracı olarak kullanılırken bu aracın dozu aşırıya kaçtığı durumlar da artık stres potansiyel bir tehdit unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu dönemde strese müdahale edilmezse stresin de sonuçları devam eder (Waters ve Ussery, 2007). İlgili alanyazında yapılan incelemeler doğrultusunda iş stresinin sonuçları bireysel sonuçlar ve örgütsel sonuçlar şeklinde iki ana başlıkta incelenmiştir.

### **2.6.1. Bireysel Sonuçlar**

Bireysel sonuğlarda görölen stres fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Delice (2018) tarafından iş stresi yaşayan bireylerin vücutlarında yaşanan fiziksel sonuçlar; tansiyon dengesizliği, nefes darlığı, terleme, alerji, sindirim bozuklukları ve mide bulantısı şeklinde açıklanmaktadır. Ayrıca stresin kalp rahatsızlıklarına sebep olduğu bilinmektedir (House, 1974; Matteson ve Ivancevich, 1979). İş stresi yaşayan bireylerde görölen davranışsal sorunlara ise örnek olarak uykusuzluk veya aşırı uyuma isteği, iştahsızlık veya çok yemek yeme durumu ve de alkol ve sigara kullanımının artması verilebilmektedir (Delice, 2018). İşıkhan'a

(2003) göre iş stresi yaşayan bireylerde görülebilen en sık davranışsal sonuç alkol ve sigara tüketim eğiliminin artmasıdır. Ayrıca dikkat dağınıklığının yaşanması ve saldırgan kişiliğe bürünülmesi oldukça muhtemeldir. Psikolojik sonuçlar ise uzun süre stres yaşamamanın sonucu ile beraber bireylerin tükenmişlik duygusuna kapılabildiğini görmekteyiz. İş stresi yaşayan bireylerin en çok karşılaştığı psikolojik sıkıntılar, sinir ve gerginlik hali, başkalarıyla sürekli çatışma yaşama, ortak çalışmalara girememe, başarısızlık duygusu, depresyon ve dikkat dağınıklığı, endişe ve kaygı duymak olabilmektedir (Delice, 2018; Işıksan, 2003). Bu gibi faktörler bireyleri sosyal ve iş yaşantılarından alıkoyarak uzaklaştırmaya sebebiyet verebilmekte ve tüm bu durumlar birleşerek daha büyük problemlerin yaşanmasına sebep olabilmektedir.

### **2.6.2.Örgütsel Sonuçlar**

Stresin bireysel sonuçlarını bireysel sonuçlar olarak görebildiğimiz gibi bu durumu örgüt açısından da görmek mümkündür. Örgütlerin başarıya ulaşmasını sağlayan önemli bir etken olan çalışanların verimli performans sergilemesidir. Bu sebeple stres yaratan nedenler çok fazla olduğu zaman bu durum çalışan bireylerin psikolojik, fiziksel ve davranışsal durumlarını bozmakta ve tehdit edebilmektedir.

Bu durumun bir sonucu olan motivasyon düşüklüğü, iş doyumsuzluğu (Lyons, 1971; Johnson ve Stinson, 1975; Miles, 1975; Beehr, 1976) ve performans düşüklüğü görülmesi organizasyonları tehlikeye atmaktadır ve birçok olumsuz durumun yaşanmasına sebep olmaktadır (Tutar, 2007; Akova ve Işık, 2008). Ayrıca stresle karşılaşan bireylerde işe gitme isteğinin azaldığı ve devam etmeme durumunun artışı görülmektedir (Margolis vd., 1974; Gupta ve Beehr, 1979).

Bireyler işten kaynaklı herhangi bir stresle karşı karşıya kalmadığı durumlarda bir tepki veremeyeceği gibi bu durum iş stresini yüksek düzeyde yaşayan bireylerde daha farklı olacaktır. Jamal (1984) bu durumu bireylerin stres seviyelerinin yüksek olması durumunda vereceği tepkilerden kaynaklı iş performanslarının ve işe olan çabaların düşüşüne neden olacağı şeklinde açıklamıştır.

## 2.7. Psikolojik İyi Oluş

Bireylerin yaşadıkları herhangi bir duygunun psikolojilerini ve iyi oluşlarını etkilediği rahatlık ile görülebilmektedir. Kısaca psikolojik iyi oluşu tanımlayacak olursak bireylerin ruhsal açıdan iyi olma düzeyi diyebilmekteyiz. Bu durumda bireylerin ihtiyaç, istek ve beklentileri ne kadar çok karşılanırsa ve bu durumlardan ne kadar çok tatmin olurlarsa psikolojik iyi olma düzeylerinin de bir o kadar iyi olduğu bilinmektedir. Yani ihtiyaç, istek ve beklentiler ile psikolojik iyi oluş arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu söyleyebilmekteyiz.

Psikolojik iyi oluş kavramı birçok araştırmacı tarafından araştırılmıştır (Bradburn, 1969; Myers ve Diener, 1995; Ryff, 1995). Üstelik psikolojik iyi oluşun karmaşık, çok yönlü ve birbirinden farklı alt boyutlu bir yapıya sahip olmasından dolayı kavramın tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır.

Literatür incelendiğinde psikolojik iyi oluş kavramının tanımının farklılaştığı görülmektedir. Örneğin Bradburn (1969) kavramı, mutluluk ile açıklarken; Braynt ve Veroff (1982) ve Young ve diğerleri (1995) ise psikolojik iyi oluş için yaşam doyumu ile açıklamaktadır.

Psikolojik iyi oluş kavramı Bradburn (1969) tarafından ilk kez açıklandığında o yıllara kadar yapılan çalışmaların aksine bütüncül bir bakış açısıyla açıklanmıştır. Aslında Bradburn, psikolojik iyi oluşun kökeninde yatan temel unsurun bireylerin mutluluk seviyesinde olduğunu dile getirmiştir. Özetle psikolojik iyi oluş kavramı, bireylerin sahip oldukları olumlu ve olumsuz iki duygu türünün olması gerektiği ve olumlu duyguların olumsuz duygulara baskın gelmesi gerektiği dile getirilmektedir (Bradburn, 1969). Yani bu durumda bireylerin sahip oldukları olumsuz duygular baskın olduğu zaman psikolojik iyi olma durumları düşük olabilmektedir. Ancak daha sonra bazı araştırmacılar bu tanımın eksik olduğunu ileri sürmüşlerdir (Ryff, 1989; Myers ve Diener, 1995; Ryff 1995).

Psikolojik iyi oluş bireylerin kendilerini aslında nasıl değerlendirdikleri ve yaşam kalitelerinin nasıl olduğunu ifade eden bir yapı olarak tanımlanmaktadır (Ryff vd., 1999; Brinkman, 2002). Keyes ve diğerlerine (2002) göre psikolojik iyi oluş ise

bireylerin yaşamları boyunca karşılaştıkları zorlukların onları nasıl gelişmeye yönlendirdiğini temsil ettiğini söylemektedir. Öte yandan Diener ve diğerleri (2010) ise psikolojik iyi oluşun bireylerin sahip oldukları birtakım özellikler ile gerçekleşeceğini ileri sürmektedir. Bunlar kendilerine olan saygıları, ilişkileri ve amaçları olabilmektedir. Bu gibi durumların tamamı psikolojik iyi oluşu oluşturmaktadır. Ayrıca psikolojik iyi oluşun bireylerin hayatlarında bir amaca hizmet edip etmediği, sahip oldukları potansiyellerin farkında olup olmadıkları ve çevreleri ile olan ilişki ve bağlarının kuvvetli olması ile gerçekleştiği ifade edilmektedir (Ryff ve Keyes, 1995). Wright ve Cropanzano'ya (2004) göre psikolojik iyi oluş kavramı bireylerin duygularına odaklanmaktadır. Bireylerin benliklerini olumlu kabul etmesi, sınırlılıkları ile bütünleşmesi, çevresiyle etkili iletişim kurabilmesi, amacı olan bir hayat yaşaması, yeteneklerinin bilincinde olması ve kendini sürekli geliştirmek istemesi psikolojik iyi oluşun birtakım özellikleridir (Keyes vd., 2002).

Ortaya çıktığından beri psikoloji biliminde önemli bir yer tutan psikolojik iyi oluş kavramı tarihsel süreç içerisinde çalışmalara konu olurken genellikle olumsuz olan davranış ele alınarak incelenmiştir. Yani birçok araştırmacı psikolojik iyi oluşu incelerken bireylerin sahip oldukları olumlu işlevselliklerini değil olumsuz yönlerini ele almıştır (Ryff, 1995). Ryff, bu nedenle psikolojik iyi oluşu tek bir boyut olarak ele almanın eksik olduğunu ve bu bakış açısının sınırlı bir bakış açısı olduğu ifade etmektedir. Ryff (1989) psikolojik iyi oluşu daha iyi anlayabilmek ve tanımlayabilmek için 6 boyuttan oluşan bir model oluşturmuştur.

Maloney (1990, Akt. Akın, 2009) ise psikolojik iyi oluşu açıklamada üç model önermiştir. Bunlar negatif model, normal model ve pozitif modeldir. Negatif modele göre psikolojik iyi oluş psikopatolojinin eksik oluşu olarak tanımlanmaktadır. Örneğin bireyler depresyon belirtisi göstermiyorlarsa psikolojik anlamda sağlıklı olarak kabul edilmektedir. Normal olan modele göre psikolojik iyi oluş hasta olmayan bireydir. Doyumu olan bir iş ve çevresi vardır. Kendisini mutlu olarak tanımlamaktadır. Pozitif modele göre psikolojik iyi oluş ise psikolojik anlamda oldukça sağlıklıdır ve yaşam ile ortalama uyumun üstünde bir psikolojiye sahiptir. Bu durumda birey kendisini iyi olmaktan da öte daha iyi olarak tanımlamaktadır.



## 2.8. Ryff'in Altı Boyutlu Psikolojik İyi Oluş Modeli

Ryff (1989) psikolojik iyi oluş modelini klinik psikoloji, psikolojik sağlık ve bireysel gelişim temelinde oluşturmuştur. Temel olarak psikolojik iyi oluşun öznel iyi oluştan farklı olduğunu ve psikolojik iyi oluşun pozitif ve negatif duygulardan oluşan basit bir yapı olarak değerlendirilmesinin eksik bir yaklaşım olduğunu iddia etmektedir. Kompleks bir yapı olan psikolojik iyi oluşun öznel iyi oluşun özellikleri ile açıklamak mümkün değildir. Bu yüzden Ryff psikolojik iyi oluşu daha iyi anlayabilmek ve tanımlayabilmek için 6 boyutlu bir model oluşturmuştur. Bu modele Tablo 2.1.'de yer verilmiştir.

**Tablo 2.1.** Psikolojik İyi Oluşun Boyutlarının Tanımları

| Boyut                                | Yüksek Puan   | Düşük Puan   |
|--------------------------------------|---|--|
| <b>Kendini Kabul</b>                 | Birey kendisine karşı olumlu bir tutuma sahiptir. İyi veya kötü özellikler ile kendi hakkında birçok yönünü kabul eder ve geçmişini kabul etmiştir. | Birey kendisinden memnun değildir. Geçmiş yaşamından dolayı pişmanlık duyar. Olduğu halinden farklı biri olmak ister.                                  |
| <b>Başkalarıyla olumlu ilişkiler</b> | Bireyin ilişkileri güvenilir ve tatmin edicidir. Başkalarının iyi oluşu ile ilgilenilir. Empati ve samimiyet duygusu gelişmiştir.                   | Bireyin az yakın ilişkisi vardır. Sıcak olmak ve başkalarının iyi oluşu ile ilgilenmek oldukça zordur. Birey ilişkilerinde hayal kırıklığı yaşamıştır. |
| <b>Özerklik</b>                      | Kendi kararlarını veren bağımsız bir bireydir. Sosyal baskılara direnebilir, kendi standartlarına göre yaşam sürdürür.                              | Birey başkalarının değerlendirmelerini önemser. Karar alırken başkalarının kararlarına göre hareket eder.  |
| <b>Çevresel Hâkimiyet</b>            | Çevresinde önemli bir rol olarak görülür. Kontrol edebilme ve yönetme yeteneği oldukça gelişmiştir. Çevre fırsatlarını güzel değerlendirir.         | Gündelik işleri yönetmesi oldukça zordur. Çevresel bağları kuvvetli değildir ve fırsatları yakalaması zordur.  |
| <b>Hayattaki Amaç</b>                | Yaşamda hedefleri vardır. Geçmiş ve şu an için yaşamın anlamlı olduğunu düşünür. İnançları vardır.  | Hayat bir anlam ifade etmez. Çok az hedef ve amacı vardır. Hayatta bağlanacak inancı yoktur.   |
| <b>Kişisel Gelişim</b>               | Kendisini sürekli geliştirme çabası içerisinde. Yeni deneyimlere açık, potansiyelinin farkındadır.  | Kişisel olarak kendini geliştirmeye kapalı, hayattan bıkmış ve sıkılmış, yeni deneyimlere kapalıdır.   |

**Kaynak:** Ryff, 1989.

Tablo 2.1.'de görüldüğü üzere psikolojik iyi oluş kavramı açıklanırken Ryff'in (1989) geliştirmiş olduğu modelden yararlanılmıştır. Bu model günümüzde araştırmacılar tarafından yaygın olarak kabul edilmektedir. Bu doğrultuda psikolojik oluş; kendini

kabul etme, başkalarıyla olumlu ilişkiler, özerklik, çevresel hâkimiyet, hayattaki amaç ve kişisel gelişim olarak altı boyuttan oluşan model doğrultusunda açıklanmıştır.

### **2.8.1. Kendini Kabul Etme (Self-Acceptance)**

Bireylerin daha önce yaşanan olay veya durumlara bakış açıları iyi oluş için en önemli unsur olan kendini kabul etme duygusu ile ortaya çıkmaktadır. Bu durum bireylerin olgunluk kazanmasında bir özellik olarak kabul görmektedir. Hayat boyu gelişim teorileri de bireylerin kendileri için önemli olan günlük ve geçmiş yaşamlarının kabulünün öneminden bahsetmektedir. Bu yüzden geçmiş ve günümüz ile ilgili bireylerin kendilerine karşı olumlu tutum ve davranış sergilemeleri, olumlu psikolojik işlevselliğin önemli bir özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır (Ryff, 1989). Ryff ve Keyes (1995) kendini kabul boyutunu pozitif psikolojik işlevsellik için en önemli boyut olarak ifade etmişlerdir. Ayrıca kendini kabul birçok araştırmacı tarafından da psikolojik iyi oluşun ön koşulu olarak tanımlanmıştır.

### **2.8.2. Başkalarıyla Olumlu İlişkiler (Positive Relations with Others)**

Daha önceki kuramların birçoğu bireyler arası ilişkilerde sıcak ve güvenin önemini vurgulamaktadır ve iyi oluş için temel olan sevmeye yeteneği olarak görülmektedir. Kendilerini tam anlamıyla gerçekleştiren bireyler karşılıklarına çıkan herkese karşı oldukça güçlü bir empati yeteneği duyarken bunun yanı sıra oldukça büyük sevgi, şefkat gibi özellikler ile bütünleşmiş bireyler olarak tanımlanmaktadır. Bu yüzden başkaları ile olumlu ilişkiler bir olgunluk kriteri olarak görülmektedir. Yetişkin gelişim aşaması kuramlarına göre bireylerarası ilişkilerde yakın ilişki kurulması, rehberlik ve üretkenliği vurgulamaktadır. Bu yüzden başkaları ile olumlu ilişkiler psikolojik iyi oluş için önemli bir basamaktır (Ryff, 1989; Keyes ve Ryff, 2002).

### **2.8.3. Özerklik (Autonomy)**

Önceki alanyazın incelendiğinde kendi kaderini tayin etme, özgürlük gibi özelliklere önemli ölçüde vurgu yapılmaktadır. Örneğin kendini gerçekleştiren bireyler birtakım durumlara tepki ve direnç gösteren bireyler olarak tanımlanmaktadır. İşlevselliği tam anlamıyla gerçekleştiren birey aynı anda iç değerlendirme yapanlar olarak tanımlanır. Bu durumda birey kimseden onay beklemez sadece kendisi adımlarını değerlendirir ve karar verir. Özetle kişiler bireyselleşmeye başlar, başkalarından korkmaz ve çekinmez,

yasa, inanç, gelenek ve göreneklere boyun eğmeyi reddeder (Ryff, 1989; Ryff ve Essex, 1992).

#### **2.8.4. Çevresel Hâkimiyet (Environmental Mastery)**

Bireyin kendi koşullarına göre uygun ortam seçme veya yaratması psikolojik iyi oluşun bir özelliği olarak tanımlanmaktadır. Olgunluk bireyin kendi dışında başka bir etkinlik veya faaliyete katılmasını talep eder. Ömür boyu yaşam teorilerine göre bireyin karmaşık ortamlarda başkalarını yönetebilme becerisi olarak tanımlanmaktadır. Yani bireylerin ilerleyişi fiziksel ve zihinsel olarak sürekli bir değişim ve gelişimi zorunlu kılmaktadır. Başarılı bir hayat sürme bireyin aktif bir şekilde çevresinden ne kadar iyi faydalandığını göstermektedir. Bu yüzden psikolojik iyi oluş için tüm bu bileşenler ortak değerlendirilmeli ve çevresi ile olan aktif ilişkinin çevresel hâkimiyet için önemli bir bileşen olduğunu göstermektedir (Ryff, 1989; Keyes ve Ryff, 2002).

#### **2.8.5. Hayattaki Amaç (Purpose in Life)**

Akıl sağlığı, bireyin hayatta bir amaç ve anlam uğruna yaşadığı hissini veren şey olarak tanımlanmaktadır. Olgunluk ise yaşam amacını tam olarak anlayabilmek, bir şeye yönelmek olarak tanımlanmaktadır. Yaşam boyu gelişim kuramları, üretken ve yaratıcılık gibi duygularla bütünleşerek sürekli bir amaç ve hedeflemeyi dikkate alır. Bu yüzden olumlu işlevselliğe sahip bir birey, amaca, niyete ve yön duygusuna sahiptir ve tüm bu bileşenler hayatta bir amaç sahibi olduğunun ve hayatın anlamlı oluşuna atıfta bulunmaktadır (Ryff, 1989).

#### **2.8.6. Kişisel Gelişim (Personal Growth)**

Psikolojik işlev süreci, bireyin sadece daha önce bahsedilen adımlarla ulaşmasını değil aynı zamanda bireyin kendi potansiyelini geliştirmeye, yenilenmeye devam etmesini gerektirir. Ömür boyu yaşam kuramları sürekli büyüme ve gelişmenin yeni ve farklı zorlu durumlarla karşı karşıya kalmasına sebep olacağını söylemektedir. Bu yüzden sürekli gelişim ve değişim kendini gerçekleştirmede önemli bir adımdır. Üstelik kişisel gelişim boyutu psikolojik iyi oluşu anlamada önemli olan bir ölçüttür (Ryff, 1989; Ryff ve Essex, 1992).

## 2.8. İş Stresi ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişki

Turizm sektörü hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde ekonomik açıdan önemli bir yere sahiptir. Emek- yoğun çalışılan bu sektörde hiç şüphesiz turist rehberlerinin yeri göz ardı edilemeyecek bir konumdadır. Sektörün önemli yapı taşlarından olan bu meslek grubunun zaman zaman karşılaştığı ve strese neden olabilecek birtakım sorunlar bulunmaktadır. İş stresi bireylerin sahip oldukları iş hayatlarında işten kaynaklanan her türlü problem olarak ele alınmaktadır (Jamal, 1990). Psikolojik iyi oluş ise bireylerin ruhsal açıdan iyi olma düzeyleri olarak kabul edilmektedir (Ryff, 1995). Çalışanların iş stresi yaşamaları sadece psikolojik iyi oluşlarını değil aynı zamanda birtakım farklı faktörleri de etkilemektedir. Düşük motivasyon, iş performansında azalma, genel sağlık durumlarının azalması, tükenmişlik gibi durumlar ile de karşılaşılmaktadır (Kalia, 2002; Gilboa vd., 2008; Yang vd., 2008; Harris vd., 2009; Haider vd., 2018).

İlgili literatür incelendiğinde ise bireylerin iş stresi yaşamalarının psikolojik iyi oluşları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir (Daniels ve Guppy 1994; Yang vd., 2008; Malek vd., 2009; Tsaur ve Tang, 2012; Min 2014; Suleman vd., 2018; Carrilloa vd., 2021; Akbolat vd., 2022; Kim, 2022; Padmanabhanunni ve Pretorius, 2022; Kim vd., 2022). Alanyazında konuyla ilgili turist rehberleri üzerine çalışmaya rastlanılmamış olup turizm sektörüne ait sınırlı sayıda çalışmaya rastlamaktayız.

Turizm bir hayli stresli sektördür (Papadopoulou-Bayliss vd., 2001; Kim vd., 2007; Wildes, 2007). Emek-yoğun çalışılması, aşırı iş yükü, düzensiz saatler ve misafirler ile yoğun temas gibi unsurlar göz ardı edilemeyecek faktörler olarak sıralanabilmektedir (Haynes ve Fryer, 1999; Anderson vd., 2002; Hayes ve Weathington, 2007). Ayrıca turizm sektöründe kadın çalışanlar çoğunluğu oluşturmaktadır (Deery ve Iverson, 1996). Kadın ve erkeklerin yaşadıkları iş stresini psikolojik iyi oluş açısından incelediğimizde farklılık gösterebildiğini görmekteyiz. Konaklama endüstrisinde bu durum kadınlar açısından incelendiğinde, kadınların iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarını olumsuz bir şekilde etkilediği görülmektedir (Tsaur ve Tang, 2012). İş stresini etkileyen faktörler arasında yer alan iş güvencesizliği ve kişilerarası çatışma gibi faktörlerle beraber psikolojik iyi oluş olumsuz olarak etkilenebilmektedir. Bu durumda iş stresinin azaltılması ve psikolojik iyi oluşun olumlu olarak etkilenmesi için

iş güvencesizliği ve kişilerarası çatışma gibi faktörlerin en aza indirgenmesi amaçlanarak konaklama sektöründe çalışan bireyler için önerilmektedir (Yoo, 2023). Çalışan anne-babaların iş stresi yaşamalarının psikolojik iyi oluşlarının nasıl etkilendiğine bakıldığında ise her iki tarafında olumsuz anlamda benzer bir şekilde etkilendiği görülmektedir (Schwartzberg ve Dytell, 1996).

Üstelik iş stresinin seviyesine bakılmaksızın psikolojik iyi oluşun çalışan bireylerde negatif anlamda yüksek çıktığı söylenebilmektedir (Teryy vd., 1993; Daniels ve Guppy, 1994). Diğer alanlara baktığımızda ise iş stresi yaşayan bireylerin psikolojik iyi oluşlarının olumsuz anlamda etkilendiğini görebilmekteyiz. İş stresi seviyesi ne kadar yüksek olursa psikolojik iyi oluşun da bir o kadar olumsuz ve yüksek seviyede olduğu görülmektedir (Adegoke, 2014). Çalışılan kurum, sektör, pozisyon gibi birtakım faktörler bireylerin iş stresi ve psikolojik iyi oluş düzeylerinde farklılık yaşandığını göstermektedir (Samuel vd., 2009). Ayrıca bireylerin iş stresi seviyelerinin düşük olması, daha yüksek psikolojik iyi oluşa etki etmektedir. Buna ek olarak yaş ve iş yaşamında deneyim arttıkça iş stresinin azaldığı görülmektedir (Ruble vd., 2022). Çalışma hayatında iş dışı yaşam oldukça önemli bir konudur. Bu açıdan çalışan bireylerin iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarının nasıl etkilendiğinde bakıldığında kendilerine boş zaman ayıran çalışan bireylerin daha düşük düzeyde iş stresi yaşadığı psikolojik iyi oluş düzeylerinin de daha yüksek olduğu görülmektedir (Jeong vd., 2020). Bu yüzden bu çalışmada şu hipotezler geliştirilmiştir:

H<sub>1</sub>: Turist rehberlerinin zamana dayalı iş stresi yaşamaları ve psikolojik iyi oluşları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>2</sub>: Turist rehberlerinin endişeye dayalı iş stresi yaşamaları ve psikolojik iyi oluşları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>3</sub>: Turist rehberlerinin zamana dayalı iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarını olumsuz yönde etkilemektedir.

H<sub>4</sub>: Turist rehberlerinin endişeye dayalı iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarını olumsuz yönde etkilemektedir.

## 2.9. Kuramsal Çerçeve Öz Belirleme (Self Determination) Kuramı

İş stresi ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi açıklamak için bu çalışmada, 1970'li yıllarda Edward Deci tarafından ortaya konmuş ve daha sonra Richard Ryan tarafından da katkılar sunularak geliştirilen öz belirleme kuramına dayandırılmıştır. Bu kurama göre toplum içerisinde yer alan bireylerin sağlıklı bir biçimde gelişmesine etki eden faktörlerin neler olduğunu ortaya konmak amaçlanmaktadır. Kısaca bireylerin nasıl motive olduklarını ve davranışlarının altında yatan sebebini anlamak ön planladır (Deci ve Ryan, 2000). Öz belirleme kuramına göre çalışan bireylerin iş performanslarının ve iyi oluşlarının aslında bireylerin sahip oldukları işlerinin motivasyonlarından etkilendiğini savunmaktadır. Bu nedenle öz belirleme kuramı motivasyon türlerinin her birey için farklı olduğunu iddia eder ve onları birbirinden farklılaştırır (Deci vd., 2017).

Öz belirleme kuramına göre bireylerin motivasyonları üç gruba ayrılmaktadır. Bunlar özerklik, ilişkili olma ve yeterlilik (Deci ve Ryan, 2002). Özerklik bireylerin kendi başlarına karar ve seçim yapabilmeleri olarak bilinmektedir. Özerklik bireylerin motive olmalarını artırır ve davranışlarında daha fazla tatmin olmalarına katkı sağlar. İlişki (bağlantı) bireylerin başkaları ile iletişim kurabilmelerine dayanmaktadır. Yeterlilik ise bireylerin yeteneklerini kullanarak kendilerini geliştirmesi ve başarılı olmalarına katkı sunan bir diğer özelliktir. Öz belirleme kuramı kısaca bireylerin bu üç ihtiyaca göre içsel motivasyonlarının nasıl etkilendiğini, davranışlarını nasıl etkilediğini ve kişilerin psikolojileri üzerindeki etkilerini araştırmaktadır (Ryan, 1995; Deci ve Ryan, 2002). Genellikle öz belirleme kuramı çalışanların iş tutumları, iş performansı ve iş motivasyonlarını açıklamak için kullanılırken (Gagné ve Deci, 2005) sınırlı sayıda çalışma iş stresindeki rolünü incelemek için kullanılmıştır (Parker vd., 2010).

Öz belirleme kuramının ele aldığı bu üç ihtiyaç, iş stresinin turist rehberlerinin psikolojik iyi oluşunu nasıl etkilediğini anlamak için kullanılabilir. Turist rehberlerinin yaşadıkları iş stresi genellikle yoğun çalışma programı, zaman baskısı ve değişen iş koşullarından kaynaklanabilmektedir (Tsaur ve Lin, 2014). Bu durumda turist rehberlerinin turun gerektirdiği işleri etkin bir şekilde yapmalarını engelleyen faktörler özerklik ihtiyacını bozabilmektedir. Turu yönetebilme kaygısı ile aslında turist

rehberleri daha fazla çaba sarf etmesi sonucunda iş stresi seviyesinin artmasına neden olabilmektedir. İlişki açısından ele alındığında bu durum turist rehberlerinin doğrudan insanlarla iletişim kurmaları ve liderlik rollerinin ön plana çıkması ile açıklanabilir. Ancak iş stresi seviyesinin özerklik eksikliği veya herhangi bir durumdan dolayı artması sonucunda turist rehberlerinin tura katılan misafirler ile sağlıklı ilişkiler kurmasını ve sosyal anlamda bağlantıların kopmasına sebep olarak psikolojik iyi oluş seviyesinin düşmesine sebep olabilmektedir. Yeterlilik ise turist rehberleri açısından ele alındığında, bir turist rehberinin sahip olması gereken özellikleri açısından düşünülebilir. Gezdirilen destinasyonlar hakkında bilgiye sahip olmaları, zaman yönetmeyi bilmeleri, misafirler ile etkili iletişim kurmayı sağlamaları gibi birtakım becerilere sahip olmaları gerekmektedir. Fakat iş stresi seviyesinin yüksek olması bazı durumlarda turist rehberlerinin becerilerini kullanmalarını kısıtlayabilmektedir. Aşırı iş stresi altında olan bir turist rehberinin sahip olduğu bilgileri doğru şekilde misafirlere aktarmaları ve turu başarılı bir şekilde yürütmeleri zor olabilmektedir. Bu da aslında yeterlilik kısmının eksik kalmasıyla beraber iş stresi seviyesinin artmasına yol açmasına ve psikolojik iyi oluşun düşmesine sebep olabilmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın üçüncü bölümünde araştırmanın yöntemine ilişkin bilgiler sunulmuştur. Bu bağlamda araştırmanın değişkenleri, evren ve örnekleme, veri toplama aracı, veri analizi ve bulguları bu kısımda yer almaktadır.

#### 3.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmacı tarafından cevaplanması gereken soruların kimler üzerinde çalışılacağına kısaca verilerin kimlerden elde edileceğinin tam olarak belirlenmesidir. Evren (ana kütle), aynı özellikleri taşıyan birey veya öğeler bütünüdür (Şimşek, 2012). Araştırmanın evrenini TUREB'e bağlı turist rehberleri (n= 12.065) oluşturmaktadır.

Örnekleme ise, evren içerisinde belirli kriterlere göre seçilen ve evreni temsil etme yeterliğine sahip olduğu düşünülen bir alt gruptur (Şimşek, 2012). Üzerinde çalışma yürütülen evrenden örnekleme seçme işlemineyse örnekleme denilmektedir. Seçilen örneklemeden elde edilen bilgiler kullanılarak evren hakkında en doğru bilgiler elde edilmeye çalışılmaktadır. Yapılan araştırma çerçevesinde daha doğru sonuçlara ulaşmak ve genelleme yapabilmek için evrene bir sınır çizilmesi ve net bir şekilde tanımlanması gerekmektedir. Her bir araştırmanın kendine en uygun bir çalışma evreni bulunmaktadır (Karasar, 2016). Evrenin tamamına ulaşmak hem maddi hem de manevi açıdan mümkün olmadığı için evreni en iyi temsil edebileceği düşünülen örneklem yoluna gidilmektedir (Aziz, 2011). Araştırmada örnekleme yöntemi olarak ise tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Evreni en iyi şekilde temsil edebilecek örneklem hacmi 0,05 anlamlılık düzeyi ve  $\neq 0,05$  örnekleme hatası göz önünde bulundurularak 254 turist rehberi olarak hesaplanmıştır.



### **3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı**

Çalışmada veriler, anket tekniği ile turist rehberlerinden toplanmıştır. Anket “iş stresi” ve “psikolojik iyi oluş” ölçekleri ile demografik bilgilerin yer aldığı bölümlerden oluşmaktadır. İş stresi ölçeği olarak Parker ve Decotiis (1983) tarafından hazırlanan toplamda 13 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Psikolojik iyi oluş ölçeği olarak ise Diener ve diğerleri (2009) tarafından daha önce yapılan çalışmalardan faydalanarak oluşturulmuş 8 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Psikolojik iyi oluş ve iş stresi ölçeği 5’li Likert ile (1=Kesinlikle katılmıyorum; 5=Kesinlikle katılıyorum) ölçülmüştür. Anket formunun son kısmında ise katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin belirlenebilmesi amacıyla 11 ifadeye (yaş, cinsiyet, eğitim, durumu vb.) yer verilmiştir. Bu çalışmada veri toplama aşaması için gerekli etik kurulu belgesi Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi’nden alınmıştır.

Hazırlanan anket formu e-posta aracılığıyla (google anket) turist rehberlerine Mart-Eylül 2023 tarihlerinde gönderilmiş ve toplanılmıştır. Veriler toplanırken TUREB’in internet sayfasında yer alan rehber veri tabanından mail ve telefon bilgilerini paylaşmış olan eylemli turist rehberlerine anket yollanarak ve turist rehberleri odalarının whatsapp gruplarından destek alınarak anket toplanmıştır. Toplamda ulaşılabilen anket sayısı 260’tır. Ancak verilerin bazıları eksik ve hatalı kodlamalardan dolayı ankete dâhil edilmeyerek toplamda 234 anket analize tabi tutulmuştur.

### **3.4. Verilerin Analizi**

Araştırma kapsamında toplanan nicel veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin analiz edilmesinde ise tanımlayıcı istatistikler (frekans ve yüzde dağılımları, ortalama ve standart sapma) ve çalışmanın kuramsal çerçevesi doğrultusunda geliştirilen araştırma hipotezlerinin sınanabilmesi amacıyla ise korelasyon ve regresyon gibi istatistiksel analiz yöntemlerinden yararlanılmıştır.

#### **3.4.1. Analiz Öncesi İşlemler**

Verilerin analizine geçmeden önce verilerin analize uygunluğunun tespiti için analiz öncesi işlemler yapılmıştır. Bunun için öncelikle verinin normale yakın bir dağılıma

sahip olup olmadığı incelenmiş ve verilerin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılmıştır. Daha sonra ise güvenilirlik ve geçerlik analizleri yapılmıştır.

### 3.3.4.1. Tek Değişkenli Normallik Dağılımı-Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

Normallik testi çarpıklık ve basıklık katsayılarını içeren ve veri kümesinin normal dağılıp dağılmadığını ortaya koyan bir yöntemdir. Tablo 3.1’de veri kümesine ait tek değişkenli normallik dağılımı basıklık ve çarpıklık değerleri verilmiştir.

**Tablo 3.1.** Tek Değişkenli Normallik Dağılımı-Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

| İfade                    | Çarpıklık                      | Basıklık                     |
|--------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| PİO1                     | -1,216                         | ,674                         |
| PİO2                     | -,930                          | ,466                         |
| PİO3                     | -,384                          | -,420                        |
| PİO4                     | -1,270                         | 2,285                        |
| PİO5                     | -,800                          | ,490                         |
| PİO6                     | -1,070                         | 1,438                        |
| PİO7                     | -,706                          | -,332                        |
| PİO8                     | -1,150                         | 2,144                        |
| İSE1                     | -,280                          | -1,192                       |
| İSE2                     | ,739                           | -,594                        |
| İSE3                     | ,328                           | -1,050                       |
| İSE4                     | ,735                           | -,502                        |
| İSE5                     | -,608                          | -1,033                       |
| İSZ6                     | -,487                          | -,901                        |
| İSZ7                     | ,018                           | -1,076                       |
| İSZ8                     | -,092                          | -1,187                       |
| İSZ9                     | -,201                          | -1,190                       |
| İSZ10                    | -,006                          | -1,116                       |
| İSZ11                    | ,318                           | -1,159                       |
| İSZ12                    | ,160                           | -1,234                       |
| İSZ13                    | -,270                          | -,944                        |
| PİO: Psikolojik İyi Oluş | İSE: Endişeye Dayalı İş Stresi | İSZ: Zamana Dayalı İş Stresi |

Yapılan normallik testinde çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Tabloda görüldüğü üzere çarpıklık (skewness) değerlerinin -1,270/ 739 arasında olması ve basıklık değerlerinin -1,234/ 2,285 arasında olması sebebiyle verilerin normal dağıldığı varsayılmaktadır (Shao, 2002).

### 3.3.4.2. Psikolojik İyi Oluşa Ait Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Sonuçları

Bu kısımda psikolojik iyi oluş ölçeğinin geçerliliği ve güvenirligi test edilmiştir. Ölçeğin güvenirligi test edilirken Alpha ( $\alpha$ ) katsayısı kullanılmıştır. Güvenirligi ölçmeye yönelik kullanılan en yaygın analiz türü Cronbach’s Alpha katsayısıdır.

Cronbach's Alpha katsayısı 0-1 arasında değer almaktadır ve azami  $0.60 \leq \alpha < 0.80$  değer aralığında olmalıdır. Bu değer aralığı ise ölçek oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Psikolojik iyi oluşa ait açıklayıcı faktör analizi ve güvenilirlik sonuçları Tablo 3.2'de verilmiştir.

**Tablo 3.2.** Psikolojik İyi Oluşa Ait Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Sonuçları

| Faktörler  | Faktör Yükleri | Özdeğer | Açıklanan Varyans (%)    | Güvenirlik (Cronbach's Alfa) |
|--|----------------|---------|--------------------------|------------------------------|
| <b>Psikolojik iyi oluş</b>                       |                |         |                          |                              |
| PİO1   | ,629           | 3,689   | 46,118                   | ,822                         |
| PİO2   | ,772           |         |                          |                              |
| PİO3   | ,633           |         |                          |                              |
| PİO4   | ,549           |         |                          |                              |
| PİO5   | ,684           |         |                          |                              |
| PİO6   | ,809           |         |                          |                              |
| PİO7   | ,673           |         |                          |                              |
| PİO8   | ,649           |         |                          |                              |
| <b>Kaiser-Meyer-Olkin MSA Değeri</b>             |                | ,855    | PİO: Psikolojik İyi Oluş |                              |
| <b>Bartlett küresellik testi: X<sup>2</sup>:</b> |                | 575,138 |                          |                              |
| <b>Sd</b>  |                | 28      |                          |                              |
| <b>Anlamlılık</b>                                |                | ,000    |                          |                              |

Psikolojik iyi oluş ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonucunda değişkenin tek boyutlu ve toplamda 8 ifadeyi kapsar nitelikte olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda KMO örneklem yeterliliği ölçütü ,855 olarak hesaplanmıştır. Bu oran azami düzey olarak kabul görmekte ve 0,5'ten büyük bir değer olarak karşımıza çıkmaktadır. Barlett's Küresellik Testi değerinin ( $p < 0,05$ ) anlamlı olması ise, psikolojik iyi oluş değişkeninin açıklayıcı faktör analizi varsayımlarına uygun olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca öz değeri incelendiğinde ise 1'den büyük bir değer tespit edilmiştir. Bu durum değişkenin tek boyuta sahip olduğunu da ifade etmektedir. Açıklayıcı faktör analizinde psikolojik iyi oluşa ait açıklanan toplam varyans oranı %46,118 olarak karşımıza çıkmaktadır. Değişkene ait faktör yüklerinin 0,50'nin üstünde olması öngörülmektedir. Yapılan mevcut çalışmada da faktör yüklerine ait değerlerin 0,50'nin üstünde yer aldığı görülmektedir. Sonuç olarak, düşük faktör nedeniyle herhangi bir ifadenin analizden çıkarılması söz konusu olmamıştır. Güvenirliğe dair Cronbach's Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında değer almakta ve kabul edilebilir bir değer olan 0,70 den büyük olması arzu edilmektedir (Altunışık vd., 2012). Açıklayıcı faktör analizi uygulanan psikolojik iyi oluşa ait Cronbach's Alfa güvenilirlik değeri ise,  $\alpha: 0,822$

olarak iyi düzeyde ( $\alpha \geq 0,70$ ) belirlenmiştir. Elde edilen bulgular neticesinde psikolojik iyi oluş ölçeğinin faktör analizi için uygun olduğu kanısına varılmıştır.

### 3.3.4.3. İş Stresine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Sonuçları

İş stresi ölçeğinin geçerliliği ve güvenirliliği test edilmiştir. Ölçeğin güvenirliliği test edilirken Alpha ( $\alpha$ ) katsayısı kullanılmıştır. İş stresine ait açıklayıcı faktör analizi ve güvenirlilik sonuçları Tablo 3.3'te verilmiştir.

**Tablo 3.3.** İş Stresine Ait Faktör Analizi ve Güvenirlik Sonuçları

| Boyutlar                              | Sıra  | Faktör Yükleri |          | Özdeğer                        | Açıklanan Varyans (%) | Alpha ( $\alpha$ ) |
|---------------------------------------|-------|----------------|----------|--------------------------------|-----------------------|--------------------|
|                                       |       | 1              | 2        |                                |                       |                    |
| Endişeye Dayalı İş Stresi             | İSE1  | ,087           | ,790     | 5,459                          | 45,488                | ,836               |
|                                       | İSE2  | ,232           | ,806     |                                |                       |                    |
|                                       | İSE3  | ,147           | ,813     |                                |                       |                    |
|                                       | İSE4  | ,272           | ,770     |                                |                       |                    |
| Zamana Dayalı İş Stresi               | İSZ6  | ,698           | ,151     | 1,806                          | 15,052                | ,886               |
|                                       | İSZ7  | ,830           | ,160     |                                |                       |                    |
|                                       | İSZ8  | ,825           | ,132     |                                |                       |                    |
|                                       | İSZ9  | ,737           | ,066     |                                |                       |                    |
|                                       | İSZ10 | ,759           | ,187     |                                |                       |                    |
|                                       | İSZ11 | ,545           | ,373     |                                |                       |                    |
|                                       | İSZ12 | ,737           | ,220     |                                |                       |                    |
| İSZ13                                 | ,606  | ,324           |          |                                |                       |                    |
| <b>Kaiser-Meyer-Olkin MSA Değeri</b>  |       |                | ,894     | İSE: Endişeye Dayalı İş Stresi |                       |                    |
| <b>Bartlett küresellik testi: X2:</b> |       |                | 1334,060 |                                |                       |                    |
| <b>Sd</b>                             |       |                | 66       | İSZ: Zamana Dayalı İş Stresi   |                       |                    |
| <b>Anlamlılık</b>                     |       |                | ,000     |                                |                       |                    |

İş stresi ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonucunda İSE5 ifadesinin faktör yükünün 0,50'den küçük olduğu tespit edilmiştir. Değişkenlere ait faktör yüklerinin 0,50'nin üstünde olması öngörülmektedir. Bu nedenle iş stresi ölçeği endişeye dayalı (İSE5) ifade düşük değere sahip olması nedeniyle analizden çıkarılmıştır ve açıklayıcı faktör analizi tekrar edilmiştir. İş stresi ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonrası değişkenin “endişeye dayalı iş stresi” (4) ve “zamana dayalı iş stresi” (8) olmak üzere toplamda iki alt boyuttan oluştuğu ve 12 ifadeyi temsil ettiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda KMO örneklem yeterliliği ölçütü 0,894 olarak hesaplanmıştır. Bartlett's Küresellik Testi değerinin ( $p < 0,05$ ) anlamlı olması ise, iş stresi değişkeninin açıklayıcı faktör analizi varsayımlarına uygun olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca öz değeri incelendiğinde ise 1'den büyük iki değer tespit edilmiştir. Bu durum değişkenin 2

boyuta sahip olduğunu ifade etmektedir. Açıklayıcı faktör analizinde açıklanan varyans oranı %60'ın üzerinde beklenmektedir (Hair vd., 2014; Atasoy, 2020). Mevcut çalışmada iş stresi endişeye dayalı alt boyut için öz değerlerin açıklandığı varyans miktarı, toplamda %45 olarak gerçekleşmektedir. Güvenirliğe dair Cronbach's Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında değer almakta ve kabul edilebilir bir değerin 0,70 den büyük olması arzu edilmektedir (Altunışık vd., 2012). Açıklayıcı faktör analizi uygulanan iş stresi ölçeği endişeye dayalı alt boyutuna ait Cronbach's Alfa güvenilirlik değeri ise,  $\alpha: 0,836$  olarak iyi düzeyde belirlenmiştir. Zamana dayalı alt boyuta ait Cronbach's Alfa güvenilirlik değeri ise,  $\alpha: 0,886$  olarak iyi düzeyde ( $\alpha \geq 0,70$ ) belirlenmiştir. Elde edilen bulgular neticesinde iş stresi ölçeğinin faktör analizi için uygun olduğu kanısına varılmıştır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR

#### 4.1. Bulgular

Araştırmada elde edilen katılımcıların demografik bilgileri, araştırmanın değişkenlerine ait tanımlayıcı istatistik bilgileri ve hipotezlerin testleri bu kısımda verilmiştir.

#### 4.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan kişilerin sosyo-demografik özellikleri; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu vb. durumlar açısından ele alınmaktadır. Toplanan 234 anketten elde edilen demografik özelliklere ait bilgiler Tablo 4.1’de görülmektedir.

**Tablo 4.1.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

| Değişken             | f          | %          | Değişken                | f          | %          |
|----------------------|------------|------------|-------------------------|------------|------------|
| <b>Cinsiyet</b>      |            |            | <b>Çalışma Şekli</b>    |            |            |
| Erkek                | 150        | 64,1       | Bağlı                   | 27         | 11,5       |
| Kadın                | 84         | 35,9       | Serbest                 | 207        | 88,5       |
| <b>Toplam</b>        | <b>234</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>           | <b>234</b> | <b>100</b> |
| <b>Yaş</b>           |            |            | <b>Ruhsatname Türü</b>  |            |            |
| 30 ve altı           | 75         | 32,1       | Ülkesel                 | 119        | 50,9       |
| 31 ve 40 arası       | 68         | 29,1       | Bölgesel                | 115        | 49,1       |
| 41 ve üstü           | 91         | 38,8       | <b>Toplam</b>           | <b>234</b> | <b>100</b> |
| <b>Toplam</b>        | <b>234</b> | <b>100</b> |                         |            |            |
| <b>Eğitim Durumu</b> |            |            | <b>Çalışma Süresi</b>   |            |            |
| Bakanlık Kursu       | 1          | ,4         | 1-5 yıl arası           | 120        | 51,3       |
| Önlisans             | 30         | 12,8       | 6-10 yıl arası          | 29         | 12,4       |
| Lisans               | 135        | 57,7       | 11- 15 yıl arası        | 30         | 12,8       |
| Lisansüstü           | 68         | 29,1       | 16-20 yıl arası         | 19         | 8,1        |
| <b>Toplam</b>        | <b>234</b> | <b>100</b> | 21 ve üzeri             | 36         | 15,4       |
|                      |            |            | <b>Toplam</b>           | <b>234</b> | <b>100</b> |
| <b>Gelir</b>         |            |            | <b>Bağlı Olunan Oda</b> |            |            |
| 10 bin ve altı       | 20         | 8,5        | NERO                    | 71         | 30,3       |
| 11- 20 bin arası     | 61         | 26,1       | İRO                     | 43         | 18,4       |
| 21 ve 30 bin arası   | 69         | 29,5       | ÇARO                    | 7          | 3,0        |
| 31 ve 40 bin arası   | 42         | 17,9       | İZRO                    | 24         | 10,3       |
| 41 ve 50 bin arası   | 7          | 3,0        | ARO                     | 22         | 9,4        |

|                              |            |            |               |            |            |
|------------------------------|------------|------------|---------------|------------|------------|
| 50 bin ve üstü               | 35         | 15,0       | ATRO          | 16         | 6,8        |
| <b>Toplam</b>                | <b>234</b> | <b>100</b> | ANRO          | 16         | 6,8        |
| <b>Başka Mesleği Olanlar</b> |            |            | MURO          | 10         | 4,3        |
| Evet                         | 98         | 41,9       | ADRO          | 7          | 3,0        |
| Hayır                        | 136        | 58,1       | BURO          | 6          | 2,6        |
| Toplam                       | 234        | 100        | ŞURO          | 12         | 5,1        |
| <b>Medeni Hal</b>            |            |            | <b>Toplam</b> | <b>234</b> | <b>100</b> |
| Evlü                         | 102        | 43,6       |               |            |            |
| Bekâr                        | 132        | 56,4       |               |            |            |
| <b>Toplam</b>                | <b>234</b> | <b>100</b> |               |            |            |

Verilerin değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bulgulara göre katılımcı turistlerin %35'lik kısmını kadınların oluşturduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılım sağlayan erkeklerin oranı ise %64,1 olarak görülmektedir. Katılımcıların yaşları incelendiğinde araştırmaya en çok katılım sağlayan yaş grubunun 41 ve üstü olduğu (%38,8) belirlenmiş, 31 ve 40 arası katılımcıların oranı %29,1 ve 30 yaş ve altı katılımcının %32,1 olarak belirlenmiştir. Anketi cevaplayan katılımcıların %43,6'sı bekâr, %56,4'ü ise evlidir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma şekilleri incelendiğinde serbest çalışan rehberlerin oranı %88,5 iken bağlı çalışan %11,5'dir. Ruhsatname türleri incelendiğinde ise ülkesel rehberlerin %50,9 olduğu bölgesel rehberlerin ise %49,1 olduğu görülmektedir. Turist rehberlerinin asıl geçim kaynaklarının rehberlik mi olduğu sorulduğunda %41,9'luk kesiminin tek geçim kaynağı rehberlikken %58,1'lik kısmı bu soruya hayır cevabını vermiştir. Turist rehberlerinin eğitim durumları incelendiğinde en çok oranın lisans düzeyinde eğitim alındığı (%57,7), onu lisansüstü eğitim (%29,1), ön lisans eğitimi (%12,8) ve bakanlık kursunun (%0,4) takip ettiği olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin meslekte kaçınıcı yılları olduğu ele alındığında 1-5 yıl arası olanların %51,3 olduğu, 6-10 yıl arası olanların %12,4 olduğu tespit edilmiştir. 11-15 yıl arası mesleki deneyimi olanların %12,8'ken 16-20 yıl arası turist rehberi oranı %8,1 son olarak 21 yıl üzeri deneyime sahip olan rehberlerin oranı %15,4 olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin gelir düzeyleri incelendiğinde 10 bin ve altı kazananların oranı (%8,5) 11 ve 20 bin arası kazanan rehberlerin oranı %26,1 ve 21- 30 bin kazanan rehberlerin oranı %29,5'dir. 31-40 bin arası kazanan rehberlerin oranı %17,9, 41-50 arası kazanan rehberlerin oranı %3 ve 51 bin ve üstü kazanan rehberlerin oranı %15,0'dır. Turist rehberlerinin bağlı oldukları odalar incelendiğinde rehberlerin en çok NERO'ya (Nevşehir Rehberler Odası) (%30,3) olduğu, İstanbul Rehberler Odası'na (İRO) bağlı

rehberlerin (%18,4) olduğu, İzmir Rehberler Odası'na (İZRO) bağlı rehberlerin (%10,3) olduğu, Antalya Rehberler Odası'na (ANRO) bağlı rehberlerin (%9,4) olduğu tespit edilmiştir. Aydın Rehberler Odası (ATRO) ve Ankara Rehberler Odası'na (ANRO) bağlı rehberlerin oranı %6,8 iken Şanlıurfa Rehber Odası'na (ŞURO) bağlı rehber oranı %5,1'dir. Çanakkale Rehberler Odası'na (ÇARO) ve Adana Rehberler Odası'na (ADRO) bağlı rehber oranı ise %3'tür. Bursa Rehberler Odası'na (BURO) bağlı rehber oranı ise %2,6'dır.

### 4.3. Araştırmanın Değişkenlerine Ait Tanımlayıcı Bilgiler

Araştırma kapsamında profesyonel turist rehberlerinin psikolojik iyi oluş ve iş stresi ölçeğine ait aritmetik ortalama ve standart sapma dağılımları Tablo 4.2'de gösterilmektedir. Değerler 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum 4=Katılıyorum 5=Kesinlikle Katılıyorum şeklinde 1 ve 5 arasında yer almaktadır.

**Tablo 4.2.** Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

| Ölçek                     | Sıra  | Aritmetik Ortalama | Standart Sapma |
|---------------------------|-------|--------------------|----------------|
| Psikolojik İyi Oluş       | PİO1  | 4,0043             | 1,18828        |
|                           | PİO2  | 4,1068             | ,91325         |
|                           | PİO3  | 3,6538             | 1,02952        |
|                           | PİO4  | 4,2393             | ,81981         |
|                           | PİO5  | 4,1838             | ,79994         |
|                           | PİO6  | 4,1154             | ,87866         |
|                           | PİO7  | 3,6368             | 1,21529        |
|                           | PİO8  | 4,2521             | ,76994         |
| Endişeye Dayalı İş Stresi | İSE1  | 3,2179             | 1,38954        |
|                           | İSE2  | 2,2821             | 1,29606        |
|                           | İSE3  | 2,6838             | 1,31775        |
|                           | İSE4  | 2,2735             | 1,26778        |
| Zamanda Dayalı İş Stresi  | İSZ6  | 3,4188             | 1,33773        |
|                           | İSZ7  | 2,9316             | 1,28194        |
|                           | İSZ8  | 3,0556             | 1,33020        |
|                           | İSZ9  | 3,1667             | 1,34340        |
|                           | İSZ10 | 3,0214             | 1,32796        |
|                           | İSZ11 | 2,6624             | 1,37783        |
|                           | İSZ12 | 2,8034             | 1,37881        |
|                           | İSZ13 | 3,1624             | 1,28349        |

Psikolojik iyi oluş boyutuna verilen cevaplara ilişkin genel ortamalar incelendiğinde araştırmaya katılan turist rehberlerinin, en yüksek cevap verdiği ifadenin “insanlar bana saygı duyar PİO8” (4,25) olmuştur. “PİO4 başkalarının mutluluğu ve iyi olması



için çaba gösteririm” (4,23) ve “PİO5 benim için önemli olan aktivitelerde yetenekliyim” (4,18) ifadeleri yüksek ortalamaya sahip olan diğer ifadeler olarak tespit edilmiştir.

Katılımcıların vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda endişeye dayalı iş stresi alt boyutuna ait genel ortalamalar incelendiğinde en yüksek cevabın (3,21) ile “işim nedeniyle kendimi huzursuz ya da gergin hissettiğim İSE1” olmuştur. Bu durumda turist rehberlerinin işlerinden kaynaklı kendilerini huzursuz hissederek stres daha fazla stres yaşadıkları söylenebilmektedir.

Katılımcıların vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda zamana dayalı iş stresi alt boyutuna ait genel ortalamalar incelendiğinde (3,41) ortalama ile en yüksek cevabın “İSZ6 bu iş ailemle yeterince vakit geçirmemi zorlaştırıyor” olduğu görülmektedir. “İSZ9 sık sık işimle evli olduğum hissine kapılıyorum” ve “İSZ13 birçok turist rehberi aşırı iş yükünden kaynaklı kendini tükenmiş hissediyor” ifadelerinin ise birbirlerine yakın ortalamalar (3,16) aldığı görülmektedir. Bu durumda turist rehberlerinin zamana dayalı iş stresi yaşamalarıyla beraber iş stresi seviyesinin artabileceği düşünülmektedir.

#### 4.4. İş Stresi ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Korelasyon, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Bu araştırmada, hipotezleri test etmek amacıyla öncelikle korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 4.3’te psikolojik iyi oluş ve endişeye ve zamana dayalı iş stresine ait basit korelasyon (pearson) analizi sonuçları verilmiştir.

**Tablo 4.3.** Psikolojik İyi Oluş ve Endişeye ve Zamana Dayalı İş Stresine Ait Basit Korelasyon (Pearson) Analizi Sonuçları

| Değişkenler               | Psikolojik İyi Oluş | İş Stresi Endişeye Dayalı | Anlamlılık |
|---------------------------|---------------------|---------------------------|------------|
| Psikolojik İyi Oluş       | 1                   | -,419**                   | ,000       |
| İş Stresi Endişeye Dayalı | -,419**             | 1                         | ,000       |
| İş Stresi Zamana Dayalı   | -,299**             | 1                         | ,000       |

İş stresi endişeye dayalı alt boyut ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla basit korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda elde

edilen Pearson korelasyon katsayıları (r) incelendiğinde iş stresi endişeye dayalı alt boyutu ve psikolojik iyi oluş arasında negatif ( $r=0,-419$ ) yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş stresi zamana dayalı alt boyutu ve psikolojik iyi oluş arasındaki Pearson korelasyon katsayıları incelendiğinde negatif yönde ( $r=0,-299$ ) anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre  $H_1$  ve  $H_2$  hipotezleri kabul edilmiştir.

#### 4.5. İş Stresinin Psikolojik İyi Oluş Üzerindeki Etkisinin İlişkinin İncelenmesi

Regresyon analizi, bağımlı bir değişken ve bu bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu düşünülen bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Psikolojik iyi oluş, endişeye dayalı iş stresi ve zamana dayalı iş stresi arasındaki ilişki çoklu regresyon analizi ile araştırılmıştır. Sonuçlar Tablo 4.4’ de yer almaktadır.

**Tablo 4.4.** Endişeye Dayalı İş Stresi, Zamana Dayalı İş Stresi ve Psikolojik İyi Oluşa Ait Çoklu Regresyon Analizi

|   | Anlamlılık | B     | SH   | $\beta$ | T      | Tolerans | VIF   | Bootstrap |       |
|---|------------|-------|------|---------|--------|----------|-------|-----------|-------|
| PİO   | ,000       | 4,838 | ,130 | -       | 37,347 | -        | -     | Lower     | Upper |
| İSE   | ,000       | -,213 | ,040 | -,357   | -5,315 | ,779     | 1,283 | -,301     | -,124 |
| İSZ   | ,051       | -,085 | ,043 | -,132   | -1,961 | ,779     | 1,283 | -,169     | -,001 |
| Bağımlı Değişken: Psikolojik iyi Oluş, $R=,434$ , $R^2=,189$ , Düzeltilmiş $R^2=,182$ , $F=26,877$ , $p=,000$ |            |       |      |         |        |          |       |           |       |

Tablo 4.4 incelendiğinde, elde edilen bulgulara göre çoklu regresyon analizi sonuçlarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $F=26,877$ ,  $p<0,05$ ). Tabloya göre regresyon katsayısının orta düzeyde olduğu söylenebilir. ( $R=,434$ ). Düzeltilmiş  $R^2=,182$ ’dir. Bu sonuç, psikolojik iyi oluşta meydana gelen değişimin %18’nin zamana ve endişeye dayalı boyutlar tarafından açıklandığını göstermektedir.

Endişeye dayalı iş stresi, zamana dayalı iş stresi ve psikolojik iyi oluş arasındaki etkinin incelenmesi amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde modelin anlamlı olduğu ( $F=26,877$ ,  $p=,000$ ) ve psikolojik iyi oluşun %18’ini açıkladığı (Düzeltilmiş  $R^2=,182$ ) görülmektedir. Tablodaki Beta katsayıları incelendiğinde, tüm bağımsız değişkenler regresyon modeline dâhil edildiği zaman duygusal bağlılığı açıklamada hepsinin olumsuz yönde anlamlı katkısının olduğu sonucuna varılmıştır. Endişeye dayalı iş stres, boyutunun ( $\beta= -,357$ ), zamana dayalı iş stres ve boyutunun ( $\beta= -,132$ ) olduğu görülmektedir. Endişeye dayalı iş stresi boyutunun zamana dayalı iş stresi boyutuna göre daha fazla

katkı sağladığı görülmektedir. Hipotezler test edilirken önyükleme yöntemi kullanılmıştır. Önyükleme standart hatalar ve güven aralıkları gibi istatistiksel parametrelerin tahminlenmesinde kullanılan yeniden örnekleme yöntemi olarak tanımlanmaktadır (Efron ve Tibshirani, 1994; Ledermann ve Macho, 2009). Önyükleme yönteminde belirli bir alt örneklem sayısı belirlenmesi gerekmektedir. Bu noktada alt örneklem olarak literatürde genellikle önerilen 1.000 kullanılmıştır (Preacher ve Hayes, 2004; Cheung ve Lau, 2008;). Düşük güven aralığı ve yüksek güven aralığının “0” içermemesi nedeniyle çalışmada geliştirilen H<sub>3</sub> ve H<sub>4</sub> hipotezleri kabul edilmiştir. Tüm hipotezlerin kabul durumuna ilişkin durum tablo 4.5’de verilmiştir.

**Tablo 4.5.** Hipotezlerin Kabul Durumu

| HİPOTEZ   | SONUÇ |
|---|-------|
| H <sub>1</sub> : Turist rehberlerinin zamana dayalı iş stresi yaşamaları ve psikolojik iyi oluşları arasında anlamlı bir ilişki vardır.   | KABUL |
| H <sub>2</sub> : Turist rehberlerinin endişeye dayalı iş stresi yaşamaları ve psikolojik iyi oluşları arasında anlamlı bir ilişki vardır. | KABUL |
| H <sub>3</sub> : Turist rehberlerinin zamana dayalı iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarını olumsuz yönde etkilemektedir.          | KABUL |
| H <sub>4</sub> : Turist rehberlerinin endişeye dayalı iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarını olumsuz yönde etkilemektedir.        | KABUL |

Tablo 4.5 incelendiğinde H<sub>1</sub> Turist rehberlerinin zamana dayalı iş stresi yaşamaları ve psikolojik iyi oluşları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda hipotezin kabul olduğunu görmekteyiz. Bu sonuç, turist rehberlerinin zamana bağlı iş stresi yaşadıklarında psikolojik iyi oluşlarının önemli ölçüde etkilendiğini göstermektedir. H<sub>2</sub> Turist rehberlerinin endişeye dayalı iş stresi yaşamaları ve psikolojik iyi oluşları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ve hipotezin kabul olduğunu görmekteyiz. Dolayısıyla turist rehberlerinin endişeye dayalı iş stresi yaşamaları sonucu psikolojik iyi oluşlarının etkilendiği söylenebilmektedir. H<sub>3</sub> Turist rehberlerinin zamana dayalı iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Hipotezin kabul olduğunu görmekteyiz. Bu durum zamana dayalı stresin artması sonucu psikolojik iyi oluş seviyesinin düşmesine neden olmaktadır. H<sub>4</sub> Turist rehberlerinin endişeye dayalı iş stresi yaşamaları psikolojik iyi oluşlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Benzer şekilde, endişeye dayalı iş stresi arttıkça turist rehberlerinin psikolojik iyi oluş seviyelerinin azaldığı görülmektedir.

## SONUÇ

Turist rehberlerinin hizmet verdiği turistlerin destinasyona ilişkin algılarını, destinasyonun yeniden ziyaret etme ve tavsiye etme niyetlerini etkileme potansiyeli bulunmaktadır. Böylesine kritik bir role sahip turist rehberleri mesleğin yapısından kaynaklanan düzensiz ve yoğun çalışma saatleri, aile ve sosyal hayattan uzak kalınması, ülkenin sahip olduğu şartlar veya bireysel faktörler (Yelboğa, 2006; Tracey vd., 2007; Köroğlu ve Avcıkurt, 2014) nedeniyle stres yaşayabilmektedir. Bu unsurların yanı sıra turist rehberlerinin iş stresi yaşamalarını etkileyen önemli faktörlerden bir tanesi de ekonomik koşullardır. Dönemsel çalışma, taban altı ücrete çalıştırılma, kaçak rehberlik faaliyetlerinin artması, belirli dillerde yoğunluğun olmasıyla rekabetin artması, doğal afetler ve siyasi olaylar aslında ekonomik kaygıları tetiklemektedir (Frey ve Stutzer, 2010; İrigüler, 2015; Düzgün ve Kurt, 2020).

Araştırmada turist rehberlerinin iş stresi yaşamalarının psikolojik iyi oluşlarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. İş stresinin olumsuz bir tetikleyici olduğu düşünüldüğünde olumlu duygular üzerinde ters bir etki yaratması anlaşılabilir. Alanyazın incelendiğinde turist rehberlerinin iş stresi yaşamalarının olumsuz duygular (MacKenzie ve Kerr, 2013) ve işten ayrılma niyeti (Xu, Wu ve Li, 2018) gibi faktörleri olumlu yönde etkilediği; yaşam kalitesi (Min, 2014), duygusal bağlılık (Akgunduz ve Eser, 2022) gibi olumlu niteliğe sahip faktörler üzerinde ise negatif etkilediği görülmektedir. Bu noktada çalışmanın sonuçlarının alanyazın ile benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

Turist rehberlerinin iş stresini artıran faktörlerin ortaya koyularak azaltılmaya çalışılması, psikolojik iyi oluşlarını olumlu etkileyen değişkenlerin tespit edilerek bu hususlarda iyileştirmeler yapılması büyük önem taşımaktadır. Bu noktada turist rehberlerinin stres yönetimi becerilerini geliştirmeleri, duygusal zekalarını kullanarak sorunların üzerinden gelme becerisini kullanmaları gerekmektedir. Zira, stresin aşırı yüklenmesi kendilerini iyi hissetmelerinin ötesine geçerek tükenmişlik sendromuna yakalanmalarına neden olabilir (Yan vd., 2020). Bu noktada rehberlerin bireysel olarak kendi durumlarını takip etmelerinin (Li vd., 2024) yanı sıra meslek örgütleri tarafından da tedbirler alınarak duygusal direncin artırılmasına yönelik eğitimlerin düzenlenmesi gerekmektedir. Zira duygusal direncin artması (Li vd., 2024) ve duyguları düzenleme

becerisine sahip olunmasının (Xu, Wu ve Li, 2018) turist rehberlerinin mental sağlığını koruması için önemli faktörler olduğu alanyazında tespit edilmiştir.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda turist rehberlerinin iyi olma halini etkileyen diğer faktörlerin de ortaya konulması gerektiği düşünölmektedir. Çünkü iş stresi bu durumu etkileyen faktörlerden sadece birisidir. Bunun yanı sıra MacKenzie ve Raymond (2020) tarafından turist rehberlerinin iyi oluşları için geliştirdiği model test edilebilir. İş stresinin ve psikolojik iyi oluşun aracı ve düzenleyici olarak konumlandırılabilceği birçok model üzerinden konu çok boyutlu bir şekilde ele alınarak açığa kavuşturulabilir.



## KAYNAKÇA

- Adegoke, T. G. (2014). Effects of occupational stress on psychological well-being of police employees in Ibadan metropolis, Nigeria. *African Research Review*, 8(1), 302-320.
- Akbolat, M., Amarat, M., Yildirim, Y., Yildirim, K., & Taş, Y. (2022). Moderating effect of psychological well-being on the effect of workplace safety climate on job stress. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 28(4), 2340-2345.
- Akgunduz, Y., & Eser, S. (2022). The effects of tourist incivility, job stress and job satisfaction on tourist guides' vocational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(1), 186-204.
- Akgündüz, S. (2006). *Örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi ve banka çalışanları için yapılan bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Akın, A. (2009). *Akılci duygusal davranışçı terapi odaklı grupla psikolojik danışmanın psikolojik iyi olma ve öz-duyarlık üzerindeki etkisi*. (Yayınlanmamış doktora tezi), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Akova, O. & Işık, K. (2008). Otel işletmelerinde stres yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 17-44.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(4), 25-42.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Antonova, E. (2016). *Occupational stress, job satisfaction, and employee loyalty in hospitality industry: A comparative case study of two hotels in Russia*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Modul University, Rusya.

- Atasoy, F. (2020). *Algılanan otantiklik, destinasyon imajı, algılanan değer ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi: Bir kültürel miras alanı olarak Beypazarı örneği*. (Yayınlanmamış doktora tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- Aydın, A., Üçüncü, K., & Taşdemir, T. (2011). Akademik performansı etkileyen stres kaynaklarının belirlenmesine yönelik bir alan çalışması. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(2), 387-399.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
- Aydın, Ş. (2004a). Otel işletmelerinde örgütsel stres faktörleri: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 1-21.
- Bağ, R. E. (2021). *İş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ve bu ilişkide iş stresinin aracılık rolü*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Erzincan.
- Baltaş, Z. ve Baltas, A. (2013). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi
- Başpınar, N., Güler, Z., O. ve Gürbüz, H. (2001). *İş yaşamında stres ve kamu kurumlarındaki sekreterler üzerinde bir uygulama*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Beehr, T. (1998). An organizational psychology meta-model of occupational stress. İçinde Cary L. C. (Ed.), *Theories of organizational stress*, (ss. 6-27). Oxford, Birleşik Krallık: OUP Oxford Yayınları.
- Beehr, T. A. (1976). Perceived situational moderators of the relationship between subjective role ambiguity and role strain. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 35-40
- Beehr, T. A., Johnson, L. B., & Nieva, R. (1995). Occupational stress: Coping of police and their spouses. *Journal of Organizational Behavior*, 16(1), 3-25.
- Benligiray, S., & Yetgin, D. (2021). The effects of economic anxiety on affective occupational commitment: The mediating role of emotional

- exhaustion. *Business & Management Studies: An International Journal*, 9(3), 869-889.
- Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine Publications.
- Bryant, F. B., & Veroff, J. (1982). The structure of psychological well-being: A sociohistorical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(4), 653-673.
- Cam, E. (2011). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Journal of Human Sciences*, 8(1), 1-10
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. California, ABD: Sage Yayınları.
- Cheung, G. W. & Lau, R. S. (2007). Testing mediation and suppression effects of latent variables: Bootstrapping with structural equation models. *Organizational Research Methods*, 11, 296-325.
- 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.
- Cleveland, J. N., O'Neill, J. W., Himelright, J. L., Harrison, M. M., Crouter, A. C., & Drago, R. (2007). Work and family issues in the hospitality industry: Perspectives of entrants, managers, and spouses. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 275-298.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Çelik, K. (2021). *Algılanan iş stresinin iletişim becerilerine etkisinde duygusal zekânın rolü: Erzurum Araştırma ve Eğitim Hastanesinde çalışan sağlık personeline yönelik bir uygulama*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Atatürk Üniversitesi, Erzurum.



- Çökük, B. (2019). Örgütsel stres düzeyinin ölçümü ve demografik değişkenlerle ilişkisi: Bir kamu organizasyonu örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(2), 59-83.
- Daniels, K., & Guppy, A. (1994). Occupational stress, social support, job control, and psychological well-being. *Human relations*, 47(12), 1523-1544.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). Self-determination research: Reflections and future directions. İçinde E. L. Deci & R. M. Ryan (Eds.), *Handbook of self-determination research* (ss. 431–441). New York, ABD: University of Rochester Yayınları.
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19-43.
- Delice, S. (2018). *İş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi: İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına yönelik bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Diener, E., Wirtz, D., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D. W., Oishi, S., & Biswas-Diener, R. (2010). New well-being measures: Short scales to assess flourishing and positive and negative feelings. *Social Indicators Research*, 97(2), 143-156.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B tipi kişilik yapısı ve bunlar arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1), 191-206.
- Durna, U. (2010). A tipi ve B tipi kişilik yapıları ve bu kişilik yapılarını etkileyen faktörlerle ilgili bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 275-290.
- Düzgün, E., & Kurt, A. (2020). Covid-19 (Koronavirüs) salgınının turist rehberleri üzerindeki etkileri: Ankara Turist Rehberleri Odası örneği. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(23), 301-321.

- Ekinci, H., & Ekici, S. (2003). Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 93-111.
- Ellialtı, M. (2020). *Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünün duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünün değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Osmaniye.
- Erdoğan İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayınları.
- Eren, E. (1984). *Yönetim psikolojisi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayını.
- Eren, E. (1998). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayın Basım.
- Eroğlu, F. (1998). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta Yayın Basım.
- Eşsizoglu A. (2013). *Çatışma ve stres yönetimi-II*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Faulkner, G. (2011). *Managing stress with qigong*. Londra, Birleşik Krallık: Singing Dragon.
- Fitzgerald, L. F., Hulin, C. L., & Drasgow, F. (1994). The antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: An integrated model. İçinde G Keita, & J. Hurrell (Eds.), *Job stress in a changing work-force: Investigating gender, diversity, and family issues* (ss. 55-74). Washington D.C., ABD: American Psychological Association.
- Frey, B. S., & Stutzer, A. (2010). *Happiness and economics: How the economy and institutions affect human well-being*. Princeton, New Jersey: Princeton University Yayınları.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227-271.

- Gök, S. (2015). Çalışma yaşamının önemli bir sorunu: Örgütsel Stres. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(2), 429-448.
- Gökalp, P. G. (13.12.2021). *Stres anksiyete ve kadın*. Hacettepe Üniversitesi Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi sayfasından erişildi: <http://www.huksam.hacettepe.edu.tr/Turkce/SayfaDosya/stres.pdf>
- Gökgöz, H. (2013). *Stresin çalışanların performansı üzerine etkisi: öğretim elemanları üzerine bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Göksel, A. & Tomruk, Z. (2016). Akademisyenlerde stres kaynakları ile stresle başa çıkmada ve stres durumunda gösterilen davranışların ilişkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 20(2), 315-343.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3), 373-387.
- Haider, S., Nisar, Q. A., Baig, F., & Azeem, M. (2018). Dark side of leadership: Employees' job stress ve deviant behaviors in pharmaceutical industry. *International Journal of Pharmaceutical Research & Allied Sciences*, 7(2): 125-138.
- Hair J., Black W., Babin B., & Rolph A., (2014). *Multivariate data analysis*. 7th Edition. USA-UK: Person New International Edition.
- Harris, K. J., Harvey, P., & Kacmar, K. M. (2009). Do social stressors impact everyone equally? An examination of the moderating impact of core self-evaluations. *Journal of Business and Psychology*, 24(2), 153-164.
- Haynes, P., & Fryer, G. (1999). Changing patterns of HRM and employment relations in New Zealand: The large hotel industry. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 37(2), 33-43.
- Herried, C., Peterson, M., & Chang, D. (1985). Type A, occupational stress and salesperson performance. *Journal of Small Business Management*, 23(3), 59.

- Hessels, J., Rietveld, C. A., & van der Zwan, P. (2017). Self-employment and work-related stress: The mediating role of job control and job demand. *Journal of Business Venturing*, 32(2), 178-196.
- House, J. S. (1974). Occupational stress and coronary heart disease: A review and theoretical integration. *Journal of Health and Social Behavior*, 15(1), 12-27.
- Işık, E. (2007). *İşletmelerde mobbing uygulamaları ile iş stresi ilişkisine yönelik bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Işıkhan, V. (2003). *Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- İrigüler, F. (2015). *A research on tour guides' use of emotional labor and the relationship between their job satisfaction and burnout levels: The sample of İzmir*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İzmir.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33(1), 1-21.
- Jamal, M. (2005). Burnout among Canadian and Chinese employees: A cross-cultural study. *European Management Review*, 2(3), 224-230.
- Jamal, M., & Baba, V. V. (2000). Job stress and burnout among Canadian managers and nurses: an empirical examination. *Canadian Journal of Public Health*, 91(6), 454-458.
- Jamal, M. (1990). Relationships of job stress and Type A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*, 43(8), 727-738.
- Jeong, J. G., Kang, S. W., & Choi, S. B. (2020). Employees' weekend activities and psychological well-being via job stress: A moderated mediation role of recovery experience. *International journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), 1642.

- Johnson, T. W., & Stinson, J. E. (1975). Role ambiguity, role conflict, and satisfaction: Moderating effects of individual differences. *Journal of Applied Psychology, 60*(3), 329.
- Kalia, M. (2002). Assessing the economic impact of stress. The modern day hidden epidemic. *Metabolism-Clinical and Experimental, 51*(6), 49-53.
- Karabacak, G. (2013). *İş-aile çatışmasının iş ve yaşam doyumuna etkilerinin iş stresi ve algılanan sosyal destek açısından otel personeli üzerinde incelenmesi*. (Yayınlanmamış doktora tezi), Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kaya, E. (2006). *Örgütsel stres kaynakları ve akademisyenler üzerine bir araştırma örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Keser, A. (2013). *Geleneksel ve güncel boyutlarıyla iş stresi kaynakları*. Ankara: Ekin Yayınları.
- Keyes, C. L., Shmotkin, D. & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of personality and social psychology, 82*(6), 1007-1022.
- Kirt, B. (2022). *A tipi ve b tipi kişilik özellikleri ile iş stresi ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin belirlenmesi üzerine bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Bartın Üniversitesi, Bartın.
- Köroğlu, Ö., & Avcıkurt, C. (2014). Turist rehberlerinin motivasyonu ile performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 39*, 45-60.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, ABD: Springer.
- Li, Y., Yu, Q., Zou, Y., Zhang, J., & Liao, J. (2024). From work resources to safety performance: tour guides' job burnout and personality profiles matter. *Current Issues in Tourism, 1-17*

- Lyons, T. F. (1971). Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension, and withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 99-110.
- Mackenzie, S. H., & Kerr, J. H. (2013). Stress and emotions at work: An adventure tourism guide's experiences. *Tourism Management*, 36, 3-14.
- Mackenzie, S. H., & Raymond, E. (2020). A conceptual model of adventure tour guide well-being. *Annals of Tourism Research*, 84, 102977.
- Malek, M. D. A., Fahrudin, A., & Mohd Kamil, I. S. (2009). Occupational stress and psychological well-being in emergency services. *Asian Social Work and Policy Review*, 3(3), 143-154.
- Malik, O. F., & Waheed, A. (2010). The mediating effects of job satisfaction on role stressors and affective commitment. *International Journal of Business and Management*, 5(11), 223.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of occupational medicine*, 16(10), 659-661.
- Marmot, M. G., Fuhrer, R., Ettner, S. L., Marks, N. F., Bumpass, L. L., & Ryff, C. D. (1998). Contribution of psychosocial factors to socioeconomic differences in health. *The Milbank Quarterly*, 76(3), 403-448.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1979). Organizational stressors and heart disease: A research model. *Academy of Management Review*, 4(3), 347-357.
- Matud, M. P., López-Curbelo, M., & Fortes, D. (2019). Gender and psychological well-being. *International journal of Environmental Research and Public Health*, 16(19), 3531.
- Mazlum, H. (2022). İş stresinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde a tipi kişilik özelliklerinin aracı rolü: Organize Sanayi Bölgesi örneği. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur.
- Miles, R. H. (1975). An empirical test of causal inference between role perceptions of conflict and ambiguity and various personal outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 334-339.

- 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.
- 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.
- Murphy, M., Stradling, S., & Thompson, N. (1994). *Dealing with stress*. Londra, Birleşik Krallık: Bloomsbury Publishing.
- Myers, D. G., & Diener, E. (1995). Who is happy? *Psychological Science, 6*, 10-19.
- Noviati, N. P., & Triwigati, N. (2017). Job stress and psychological well-being: The moderating role of religious coping. İçinde F. L. Gaol, F. Hutagalung, C. F. Peng, Z. M. Isa, & A. R. Rushdan (Eds.) *Trends and Issues in Interdisciplinary Behavior and Social Science* (ss. 153-158), Florida, ABD: CRC Press.
- Okutan, M. & Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4*(3), 15-42.
- Osberg, L., & Sharpe, A. (2009). Measuring economic security in insecure times: New perspectives, new events and the index of economic well-being. İçinde J. Brander (Ed.), *Proceedings of the Canadian Economics Association Annual Conference* (ss. 1-39). Toronto, Kanada: Canadian Economics Association.
- Ören, D. (2013). *Örgütsel stres ve tükenmişlik ilişkisi: Konaklama işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Özdevecioğlu, M., Bulut, A., Tekçe, E., Çirli, Y., Gemici, T., Tozal, M., & Doğan, Y. (2003). Kadın ve erkek yöneticilerin yönetimi altındaki personelin motivasyon, stres ve iş tatmini farklılıklarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10*(2), 125-138.
- Özgan, M. (2011). *Çalışma yaşamı stresi ile alkol kullanımı arasındaki ilişki: Maden çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

- Özkalp, E. & Kirel, Ç. (2003). *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: Ampirik bir yaklaşım. *Ege Journal of Fisheries and Aquatic Sciences*, 23(1-2): 75-81.
- Padmanabhanunni, A., & Pretorius, T. (2022). Behaviour is the key in a pandemic: The direct and indirect effects of COVID-19-related variables on psychological wellbeing. *Psychological Reports*, 125(5), 2456-2469.
- Papadopoulou-Bayliss, A., Ineson, E. M., & Wilkie, D. (2001). Control and role conflict in food service providers. *International Journal of Hospitality Management*, 20(2), 187-199.
- Parker, S. L., Jimmieson, N. L., & Amiot, C. E. (2010). Self-determination as a moderator of demands and control: Implications for employee strain and engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 52-67.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde stres kaynakları*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Pinquart, M., & Sörensen, S. (2001). Gender differences in self-concept and psychological well-being in old age: A meta-analysis. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological sciences and social sciences*, 56(4), 195-213.
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments & Computers*, 36(4), 717-731.
- Rosenman, R. H., & Friedman, M. (1974). Neurogenic factors in pathogenesis of coronary heart disease. *Medical Clinics of North America*, 58(2), 269-279.
- Ruble, M. J., Cole, J. D., Weiss, S. S., Clayton, R., & Weiss, L. (2022). The relationship between pharmacist emotional intelligence, occupational stress, job performance, and psychological affective well-being. *Journal of the American Pharmacists Association*, 62(1), 120-124.
- Ryan, R. M. (1995). Psychological needs and the facilitation of integrative processes. *Journal of Personality*, 63(3), 397-427.



- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C. D. (1989b). In the eye of the beholder: Views of psychological well-being among middle-aged and older adults. *Psychology and Aging*, 4(2), 195–210.
- Ryff, C. D. (1991). Development and well-being in midlife, *Invited address for Conference on Mid-Life Research, Murray Center, Cambridge, MA*.
- Ryff, C. D. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current Directions in Psychological Science*, 4(4), 99-104.
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-728.
- Ryff, C. D., & Essex, M. J. (1992). The interpretation of life experience and well-being: the sample case of relocation. *Psychology and Aging*, 7(4), 507-514.
- Ryff, C. D., Lee, Y. H., Essex, M. J., & Schmutte, P. S. (1994). My children and me: Midlife evaluations of grown children and of self. *Psychology and Aging*, 9(2), 195.
- Ryff, C. D., Magee, W. J., Kling, K. C., & Wing, E. H. (1999). Forging macro-micro linkages in the study of psychological well-being, Çinde C. D. Ryff, & V. W. Marshall (Eds.) *The self and society in aging processes* (ss. 247- 278). New York, ABD: Springer.
- Samuel, M. O., Osinowo, H. O., & Chipunza, C. (2009). The relationship between bank distress, job satisfaction, perceived stress and psychological well-being of employees and depositors in Nigeria's banking sector. *African Journal of Business Management*, 3(11), 624-632.
- Schwartzberg, N. S., & Dytell, R. S. (1996). Dual-earner families: The importance of work stress and family stress for psychological well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(2), 211.
- Selye, H. (1956). What is stress. *Metabolism*, 5(5), 525-530.
- Shao, T. A. (2002). *Marketing Research: An aid to decision making*. Birleşik Krallık: South-Western/Thomson Learning

- Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40.
- Suleman, Q., Hussain, I., Shehzad, S., Syed, M. A., & Raja, S. A. (2018). *Relationship between perceived occupational stress and psychological well-being among secondary school heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. PloS one*, 13(12), 1-22.
- Şimşek, A. (2012). Araştırma modelleri, İçinde A. Şimşek (Ed.) *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (ss. 80-107). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Şimşek, M. A. (2005). *Stres yönetimi programına bursa ilinde sanayi alanında çalışan personelin stres düzeyine etkisi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Şimşek, Ş. (2007). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Terry, D. J., Nielsen, M., & Perchard, L. (1993). Effects of work stress on psychological well-being and job satisfaction: The stress-buffering role of social support. *Australian Journal of Psychology*, 45(3), 168-175.
- Thomas, J. C., & Herson, M. (2002). *Handbook of mental health in the workplace. Thousand Oaks, CA: Sage*.
- Tracey, J. B., Sturman, M. C., & Tews, M. J. (2007). Ability versus personality: Factors that predict employee job performance. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 48(3), 313-322.
- Turunç Ö. (2015). İş stresi -kaytarma ilişkisinde liderin rolü, turizm sektöründe bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi-DEAS*, 1(2), 142-159.
- Tutar, H. (2007). *Kriz ve stres yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H. (2014). *Örgütsel psikoloji endüstri ve örgüt psikolojisine yeni yaklaşımlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Vansteenkiste, M., Neyrinck, B., Niemiec, C. P., Soenens, B., De Witte, H., & Van den Broeck, A. (2007). On the relations among work value orientations, psychological need satisfaction and job outcomes: A self-determination theory

- approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 251–277.
- Waters, J. A., & Ussery, W. (2007). Police Stress: History, contributing factors, symptoms, and interventions. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 30(2), 169-188.
- Wildes, V. J. (2007). Attracting and retaining food servers: How internal service quality moderates occupational stigma. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), 4-19.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2004). The role of psychological well-being in job performance: a fresh look at an age-old quest. *Organizational Dynamics*, 33(4), 338-351.
- 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.
- Yan, M., Kang, S., Lv, Q., & Xue, Y. (2020). Mental health of tour guides from the perspective of burnout. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(1), 84-89.
- Yang, L. Q., Che, H., & Spector, P. E. (2008). Job stress and well-being: An examination from the view of person-environment fit. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81(3), 567-587.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 8(2), 196-217.
- Yoo, D. Y. (2023). The hospitality stress matrix: Exploring job stressors and their effects on psychological well-being. *Sustainability*, 15(17), 13116.
- Young, M. H., Miller, B. C., Norton, M. C., & Hill, E. J. (1995). The effect of parental supportive behaviors on life satisfaction of adolescent offspring. *Journal of Marriage and the Family*, 57(3), 813-822.

Yumuşak, S. (2007). İşgörende iş stresini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 95-106.

Yunger, J. L., Carver, P. R., & Perry, D. G. (2004). Does gender identity influence children's psychological well-being? *Developmental psychology*, 40(4), 572.



## EKLER

### Değerli Katılımcı;

Aşağıda yer alan anket formu, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Araştırmaları Enstitüsü Turizm Rehberliği Anabilim Dalında hazırlanan ‘‘İş Stresinin Psikolojik İyi Oluşa Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma’’ isimli yüksek lisans tezine veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu amaçla profesyonel turist rehberlerine ekte sunulan anket formu uygulanacaktır. Çalışmanın yapılabilmesi için Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etik Kurulundan yazılı izin alınmıştır. Çalışmaya katılmanız ve doğru yanıtlar vermeniz araştırma sonuçlarının doğruluğunu etkileyecektir. Vereceğiniz cevaplar bu çalışma dışında hiçbir yerde kullanılmayacak ve gizli tutulacaktır. Bu çalışmaya katılmayı reddetme ve hiçbir neden göstermeksizin istediğiniz zaman araştırmadan ayrılma hakkına sahipsiniz. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Ömer ÇOBAN NEVÜ Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü

Yüksek Lisans Öğrencisi Büşra YAMANGİL NEVÜ Turizm Araştırmaları Enstitüsü  
Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

|  |  |
|--|--|
| <b>I.</b> Lütfen, aşağıda yer alan ifadeleri okuduktan sonra, her bir ifadenin karşısına (X) işareti koymak suretiyle ilgili ifadeye katılma düzeyinizi belirtiniz. İşaretleme yaparken şu ölçeği kullanınız:<br><b>(1) Kesinlikle Katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Kararsızım; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle Katılıyorum</b> |  |
| 1  | Amacı ve anlamı olan bir hayat yaşıyorum. (1) (2) (3) (4) (5)                  |
| 2  | Beni destekleyen ve tatmin eden sosyal ilişkilere sahibim. (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3  | Hayatımı kaliteli kılan günlük aktivitelerim vardır. (1) (2) (3) (4) (5)       |
| 4  | Başkalarının mutluluğu ve iyi olması için çaba gösteririm. (1) (2) (3) (4) (5) |
| 5  | Benim için önemli olan aktivitelerde yetenekliyim. (1) (2) (3) (4) (5)         |
| 6  | Ben iyi bir insanım ve iyi bir hayat yaşıyorum. (1) (2) (3) (4) (5)            |
| 7  | Geleceğim hakkında iyimserim. (1) (2) (3) (4) (5)                              |
| 8  | İnsanlar bana saygı duyar. (1) (2) (3) (4) (5)                                 |

|  |  |
|--|--|
| <b>II.</b> Lütfen, aşağıda yer alan ifadeleri okuduktan sonra, her bir ifadenin karşısına (X) işareti koymak suretiyle ilgili ifadeye katılma düzeyinizi belirtiniz. İşaretleme yaparken şu ölçeği kullanınız: |  |
|--|--|

| (1) Kesinlikle Katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Kararsızım; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle Katılıyorum |  |                     |
|--|--|---------------------|
| 1  | İşim nedeniyle kendimi huzursuz ya da gergin hissettiğim olmuştur.                                     | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2  | İşim benim canımı gördüğünden fazla sıkıyor.   | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3  | Turdayken çıldırdığım çok zaman olmuştur.  | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4  | Bazen işimi düşündüğümde darlanıyorum.   | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 5  | Turdayken işten kaydattığımda kendimi suçlu hissediyorum.  | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 6  | Bu iş ailemle yeterince zaman geçirmemi zorlaştırıyor.   | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 7  | İşim hayatımın önemli bir kısmını kapladığı için onun dışında bir şeye vakit ayıramıyorum.             | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 8  | Bu iş başka aktivitelere zaman ayırmamı zorlaştırıyor.   | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 9  | Sık sık işimle evli olduğum hissine kapılıyorum  | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 10   | Çok fazla işim ve bu işleri yapacak çok az zamanım var.  | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 11   | Bazen işimle ilgili olabileceği kaygısıyla çalışma saatleri dışında telefonumun çalmasından çekinirim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 12   | Kendimi sanki hiç izin kullanmamış gibi hissediyorum.  | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 13   | Birçok turist rehberi aşırı iş yükünden kaynaklı kendini tükenmiş hissediyor.                          | (1) (2) (3) (4) (5) |

|   |
|---|
| <b>III.</b> Lütfen, aşağıda yer alan soruları eksiksiz olarak doldurunuz.   |
| <b>1.Cinsiyetiniz:</b> <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın  |
| <b>2.Yaşınız:</b>   |
| <b>3.Medeni durumunuz:</b> <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekâr   |
| <b>4.Çocuk Sayınız:</b> <input type="checkbox"/> Çocuğum yok <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 ve üzeri |
| <b>5. Eğitim durumunuz:</b> <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü   |
| <b>6.Çalışma şekliniz :</b> <input type="checkbox"/> Serbest <input type="checkbox"/> Bağlı   |
| <b>7. Sektörde çalışma süreniz (lütfen yıl olarak belirtiniz):</b>  |
| <b>8. Bağlı olduğunuz oda:</b>  |