



- ➔ **X,Y ve Z Kuşaklarındaki Turistlerin Destinasyon İmaj Algılarının Karşılaştırılması**
The Comparison of X, Y and Z Tourists Perceptions of Destination Image
- ➔ **Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi**
The Impact of Burnout Levels of Tourist Guides on Their Work Alienation Tendencies
- ➔ **Web Tabanlı Seyahat Araçlarını Kullanan Akademik Personelin Elektronik Hizmet Kalitesi, Memnuniyet Ve Sadakat İlişkisinin İncelenmesi**
An Investigation of Relationship Between Perceived Electronic Service Quality, Satisfaction and Loyalty For Academic Personal Using Web Based Travel Intermediaries
- ➔ **Akademisyenlerin Uluslararası Kongre Katılım Motivasyonlarının Tespiti**
Determination of The Academics' Participation Motivation to International Congresses
- ➔ **Sağlık Turizminde Dijital İletişim Kanallarının Kullanımı**
The Use of Digital Communication Tools in Health Tourism
- ➔ **Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Yılmazlık, Umutsuzluk Durumları ve Sektörel Tutumlarının Kariyer Seçimleri Üzerine Etkileri**
The Effect of Resilience, Hopelessness and Sectoral Attitudes of the Students Having Tourism Education at Universities to Their Choices
- ➔ **İşgören Bulma ve Seçiminde Cinsiyet Ayrımcılığının Etkisi: İzmir'deki A Grubu Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma**
Influence of Gender Discrimination in Employee Recruitment and Selection: A Research on Group A Travel Agencies in Izmir
- ➔ **İş Stresi İle Toksik Davranışlar Arasındaki İlişki: Aşçılar Üzerinde Bir Araştırma**
The Relationship Between Job Stress and Toxic Behaviors: A Study On Chefs

**JTHM - Journal of Travel and
Hospitality Management**
www.soidergi.com.tr

Sahibi
SİDAS MEDYA AJANS TANITIM
DANIŞMANLIK LTD. ŞTİ. ADINA
İMTİYAZ SAHİBİ VE YAZI İŞLERİ
SORUMLUSU
ŞAKİR SARIÇAY

Genel Yayın Yönetmeni
Şakir SARIÇAY

Editör
Dr. Muammer MESCİ

Yardımcı Editörler
Dr. Zeynep MESCİ

Reklam Müdürü
Nurcan AKMAN ŞENGÖR

Haber Müdürü
Mustafa TEKİN

Halkla İlişkiler
Erhan GÖLBEY

Hukuk Danışmanı
Murteza AYDEMİR

Abone Sorumlusu
Halil SOLAK

Grafik Tasarım
İrem ŞİMŞEK ÇETİNKAYA

Baskı
Kanyılmaz Matbaa
Sanat Cad. 5609 Sk. No:13
Çamdibi - İZMİR

Yönetim Yeri
Fevzipaşa Blv.Çelik İş Merkezi
No:162 K:3 D:302 Çankaya - İZMİR
Te l:+90 0 232 441 60 01
Belgegeçer:+90 0 232 441 61 06

Dört Ayda Bir Yayınlanan Dergimiz
Basın Meslek İlkelerine Uymaktadır

Yıl: 14
Sayı: 1
Ocak - Şubat - Mart - Nisan 2017
ISSN: 1304-7590 E-ISSN: 2548-0871
Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi
Bir **SIMEDYA**
GRUP Yayınıdır.

Yayın Türü: Yerel Süreli
Hakem Denetimli Uluslararası Hakemli Dergi
Basım Tarihi: Nisan 2017

Dergimiz



indekslerinde yer almaktadır.

14. YILIMIZ

Öncelikle 14. yılımızın ilk sayısı (41. Sayı) ile karşınıza çıkmaktan dolayı çok mutluyuz. Bu aşamaya gelebilmemizde katkı veren herkese teşekkür ederiz. Bu sayımızda daha önceden tarandığımız EBSCO, ULAKBİM, Index Copernicus, Asos veri tabanlarına ek olarak Research Bible ve Ulrich'te de taranmaya başladık. İlerleyen süre içerisinde yeni veri tabanlarına da başvuruda bulunacağız. Ayrıca, dergimizin bu sayısından itibaren yayınlanan araştırma makalelerine DOI numarası verilmeye başlanmıştır. Öte yandan dergimizin web adresinde güncelleme yapılmıştır. Daha önce www.soidergi.com ile dergimizin web sayfasına ulaşırken bundan sonra dergimizin yeni web adresi www.soidergi.com.tr şeklinde değişiklik olmuştur.

Bu sayımızda hakem denetimli 8 akademik çalışma bulunmaktadır. Çalışmaların tamamı uygulamaya (Ampirik) dönük çalışmalardır. Bu sayımızdan itibaren dergimize sunulan çalışmaların sayısını arttırmış bulunuyoruz. Daha önceki sayılarda ortalama 5-6 olan makale sayısını, bu son sayı itibarı ile 8 makaleye çıkarmış bulunuyoruz.

Bu yıl dergimizi üç sayı olarak basmayı düşünüyoruz. Buna ek olarak bir adet de özel sayı çıkarmayı planlamaktayız. Özel sayımızla ilgili olarak kavram geliştirmeye çalışıyoruz. Toplamda 2017 yılında dergimizin dört sayısı yayınlanmış olacaktır. Dergimizin bu ve bundan sonraki sayılarında çıktı olarak basımı olmayacak, bunun yerine elektronik basımı sağlanacaktır.

Nisan ayı içerisinde turizm alanında önemli kongreler, sempozyumlar ve toplantılar gerçekleştirilecektir. 14-15 Nisan 2017 tarihinde Gaziantep Üniversitesinin ev sahipliğini yaptığı VI. Ulusal, II. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu düzenlenecektir. 21 Nisan 2017 tarihinde ise Gazi Üniversitesinin ev sahipliğine, 16. Geleneksel Turizm Sempozyumu gerçekleştirilecektir. Öte yandan 4-6 Mayıs tarihleri arasında Uludağ Üniversitesinin ev sahipliği ile 6. Kırsal Turizm kongresi ile 1. International Rural Tourism and Development Congress'nin gerçekleştirileceğini hatırlatmak isteriz.

Bir sonraki sayımızda buluşmak umuduyla sevgi ve saygılarımı sunarım.

Saygılarımla,
Dr. Muammer MESCİ

SEYAHAT VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ DERGİSİ (SOİD)

Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi (SOİD): Turizm sektöründe çalışan yönetici, akademisyen ve araştırmacılar arasında iletişimi ve işbirliğini sağlamayı ve artırmayı, turizm ve turizm işletmeciliği ile ilgili yeni düşüncelerin sunulduğu, karşılaşılan sorunların ve çözüm önerilerinin tartışıldığı bir platform oluşturmayı ve turizm sektöründe çalışan üst ve orta kademe yöneticileri genel yönetim ve turizm işletmeleri yönetimi alanındaki gelişmelerle ilgili bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Belirtilen amaçlar doğrultusunda SOİD'in yayın ilkeleri aşağıda sıralanmıştır:

- ✎ SOİD dört ayda bir olmak üzere yılda üç kez yayımlanır,
- ✎ Yayın dili Türkçe - İngilizce'dir.
- ✎ Dergide bilimsel nitelikli makaleler yayımlanır ve ampirik (uygulamalı/deneysel) araştırmalara öncelik verilir. Ayrıca turizm sektörü temsilcilerinin görüşleri ve turizm sektörü ile ilgili inceleme dosyaları da yayımlanır,
- ✎ Makalelerde yer alan görüşlerin sorumluluğu tamamen yazar(lar)a aittir,
- ✎ Yayımlanmak üzere SOİD'e gönderilen çalışmalar daha önce hiçbir dergide yayımlanmamış olmalıdır,
- ✎ SOİD'e gönderilen çalışmalar tamamen bilimsel etik kurallarına uyularak hazırlanmış olmalıdır,
- ✎ Yayımlanan makalelere ilişkin tüm telif hakları dergiye aittir,
- ✎ Yazarlara makaleleri için herhangi bir telif ücreti veya başka bir isim altında ödeme yapılmaz. Dergiye çalışma gönderen yazarlar bu tür taleplerde bulunmamayı kabul etmiş sayılırlar.
- ✎ "SOİD'e gönderilen çalışmalar iThenticate programı kullanılarak intihale karşı incelenmektedir".

THE JOURNAL OF TRAVEL AND HOTEL MANAGEMENT

The Journal of Travel and Hotel Management aims to provide and improve the communication and collaboration between the managers academics and researchs working in the tourism sector, to create a platform where new ideas related to tourism and tourism management are offered where problems and solution proposals, that are met, are discussed and to inform the upper and middle level managers working in the tourism sector about the developments in the field of general management and tourism businesses management.

SOİD's bradcasting principles in the direction of specified purposes are listed below:

- ✎ SOİD' published three times a year, each four monuts.
- ✎ SOİD' published in Turkish and English.
- ✎ Scientific articles are publised and empirical (practical/experimental) researches are given priority in the journal.
- ✎ In addition, the reviews of tourism sector representatives and reviews filed about tourism sector are published.
- ✎ The responsibility of opinions expressed in the article entirely belong to the aauthors.
- ✎ The studies submitted to SOİD for publications must not be published in any journal beforehand.
- ✎ The studies submitted to SOİD could be prepared by entirely obeying the scientific ethics rules.
- ✎ All copyrights related to published articles belong to the journal.
- ✎ Copyright fees or any other payments under another name are not paid to the authors for their articles.
- ✎ The authors who submit studies to the journal are considered as agreed not to demand this kind of claims.

YAYINCI KURULUŞ

Sidas Medya Ajans Tanıtım Danışmanlık Ltd. Şti.

Fevzi Paşa Bulvarı Çelik İş Merkezi, No:162 K:3/302 Çankaya / İZMİR
Tel: 0.232.4416001 Belgegeçer: 0.232.4416106 www.foodsektor.com

YAYIN KURULU

Kurucu Editörler

Prof.Dr. Fevzi Okumuş - The University of Central Florida
fokumus@mail.ucf.edu

Prof.Dr. Atila Yüksel - Adnan Menderes Üniversitesi
atilayuksel@gmail.com

Prof.Dr. İzzet Kılınç - Düzce Üniversitesi
izzetkilinc@gmail.com

Editör Kurulu

Editör	Dr. Muammer Mesci - Düzce Üniversitesi muammermesci@yahoo.com.tr	
Yardımcı Editörler	Dr. Zeynep Mesci - Düzce Üniversitesi zeynepaslan@duzce.edu.tr	Öğr. Gör. Emrah Öztürk - Düzce Üniversitesi emrahozturk@duzce.edu.tr
İstatistik Editörü	Dr. Yalçın Karagöz - Cumhuriyet Üniversitesi ykaragoz01@hotmail.com	
Örnek Olay Editörü	Dr. Cafer Topaloğlu - Muğla Üniversitesi ctopaloglu@mu.edu.tr	
Çeviri Editörleri	Dr. Zafer Öter - İzmir Katip Çelebi Üniversitesi - oter@hotmail.com	Okt. Harun Öztürk - Düzce Üniversitesi harunozturk@duzce.edu.tr

Bilimsel Danışma Kurulu

Prof Dr. Ahmet AKTAŞ - GİRNE Amerikan Üniversitesi ahmet.aktas@okan.edu.tr	Prof Dr. Orhan BATMAN - Sakarya Üniversitesi orhanbatman54tr@hotmail.com
Prof. Dr. Celil ÇAKICI - Mersin Üniversitesi celilc@yahoo.com	Prof Dr. Necdet HACIOĞLU - Balıkesir Üniversitesi hacioglu@balikesir.edu.tr
Prof. Dr. Orhan İÇÖZ - Yaşar Üniversitesi orhan.icoz@yasar.edu.tr	Prof Dr. Nüzhet KAHRAMAN - İstanbul Ticaret Üniversitesi nkahraman@iticu.edu.tr
Prof. Dr. Meral KORZAY - Boğaziçi Üniversitesi korzay@boun.edu.tr	Prof Dr. Fevzi OKUMUŞ - The University of Central Florida fokumus@mail.ucf.edu
Prof. Dr. Saime ORAL - Dokuz Eylül Üniversitesi saime.oral@deu.edu.tr	Prof Dr. Alp TİMUR - Dokuz Eylül Üniversitesi alp.timur@deu.edu.tr
Prof. Dr. Öcal USTA - Dokuz Eylül Üniversitesi ocal.usta@deu.edu.tr	Prof Dr. Muzaffer UYSAL - Virginia Polytech. Ins. and State Uni. samil@vt.edu
Prof. Dr. İzzet KILINÇ - Düzce Üniversitesi izzetkilinc@gmail.com	Prof Dr. Atila YÜKSEL - Adnan Menderes Üniversitesi atilayuksel@gmail.com

BU SAYININ HAKEMLERİ / REFEREES OF THIS ISSUE

- > Prof. Dr. Zeynep ASLAN, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
- > Prof. Dr. Umut AVCI, Muğla Üniversitesi
- > Prof. Dr. Füsün İSTANBULLU DİNÇER, İstanbul Üniversitesi
- > Prof. Dr. Meryem Akoğlan KOZAK, Anadolu Üniversitesi
- > Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN, İstanbul Medeniyet Üniversitesi
- > Doç. Dr. Lütfi ATAY Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
- > Doç. Dr. Rüya EHTİYAR, Akdeniz Üniversitesi
- > Doç. Dr. Murat DOĞDUBAY Balıkesir Üniversitesi
- > Doç. Dr. Mehmet Oğuzhan İLBAN, Balıkesir Üniversitesi
- > Doç. Dr. Kamil UNUR, Mersin Üniversitesi
- > Doç. Dr. Işıl ÖZGEN, Dokuz Eylül Üniversitesi
- > Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY Sakarya Üniversitesi
- > Doç. Dr. Fisun YÜKSEL, Adnan Menderes Üniversitesi
- > Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN, Sakarya Üniversitesi
- > Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN, Sakarya Üniversitesi
- > Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
- > Yrd. Doç. Dr. N.Derya ERGUN ÖZLER, Dumlupınar Üniversitesi
- > Yrd. Doç. Dr. Hacı Mehmet YILDIRIM Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi aşağıda belirtilen indekslerde taranmaktadır.



INDEX COPERNICUS
INTERNATIONAL



Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi Hakem Denetimli Uluslararası Hakemli Bir Dergidir.

İÇİNDEKİLER



Hakem Denetimli Araştırma Makaleleri Refreed Research Articles

6

Araştırma Makaleleri

X,Y ve Z Kuşaklarındaki Turistlerin Destinasyon İmaj Algılarının Karşılaştırılması

The Comparison of X, Y and Z Tourists Perceptions of Destination Image

Gülseren ÖZALTAŞ SERÇEK, Sadık SERÇEK

DOI: 10.24010/soid.302248

20

Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi

The Impact of Burnout Levels of Tourist Guides on Their Work Alienation Tendencies

Ezgi KIRICI, Aziz Gökhan ÖZKOÇ

DOI: 10.24010/soid.303638

33

Web Tabanlı Seyahat Aracılarını Kullanan Akademik Personelin Elektronik Hizmet Kalitesi, Memnuniyet Ve Sadakat İlişkisinin İncelenmesi

An Investigation of Relationship Between Perceived Electronic Service Quality, Satisfaction and Loyalty For Academic Personal Using Web Based Travel Intermediaries

Sercan YILDIZ, Beykan ÇİZEL

DOI: 10.24010/soid.303645

48

Akademisyenlerin Uluslararası Kongre Katılım Motivasyonlarının Tespiti

Determination of The Academics' Participation Motivation to International Congresses

Özge KOCABULUT

DOI: 10.24010/soid.303650

59

Sağlık Turizminde Dijital İletişim Kanallarının Kullanımı

The Use of Digital Communication Tools in Health Tourism

Burcu ÖKSÜZ, Volkan ALTINTAŞ

DOI: 10.24010/soid.303662

76

Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Yılmazlık, Umutsuzluk Durumları ve Sektörel Tutumlarının Kariyer Seçimleri Üzerine Etkileri

The Effect of Resilience, Hopelessness and Sectoral Attitudes of the Students Having Tourism Education at Universities to Their Choices

Burcu ILGAZ YILDIRIM, Boran TOKER

DOI: 10.24010/soid.303665

90

İşgören Bulma ve Seçiminde Cinsiyet Ayrımcılığının Etkisi: İzmir'deki A Grubu Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma

Influence of Gender Discrimination in Employee Recruitment and Selection: A Research on Group A Travel Agencies in Izmir

Ahmet ÇELİK, Volkan ALTINTAŞ

DOI: 10.24010/soid.303718

108

İş Stresi İle Toksik Davranışlar Arasındaki İlişki: Aşçılar Üzerinde Bir Araştırma*

The Relationship Between Job Stress and Toxic Behaviors: A Study On Chefs

Kamil UNUR, Yeliz PEKERŞEN

DOI: 10.24010/soid.303722

Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi

The Impact of Burnout Levels of Tourist Guides on Their Work Alienation Tendencies

Ezgi KIRICI

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
E-posta:ezgi.krc@windowslive.com

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Turizm Fakültesi
E-posta: aziz.ozkoc@gmail.com

Öz

Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etki eden tükenmişlik boyutlarını analiz etmek ve değerlendirmektir. Tükenmişlik ile işe yabancılaşma etkileşimine dair ortaya konulan teorik çerçeve temel alınarak geliştirilen üç araştırma hipotezinin çözümlenmesi amacıyla, Nevşehir Rehberler Odasına (NERO) bağlı turist rehberleri üzerinde bir alan araştırması yapılmış ve veriler anket yardımıyla toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda, tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde; kişisel başarı hissini ise ters yönde etkilediği belirlenmiştir. Değişkenlere ilişkin genel ortalamalar göz önüne alındığında ise, turist rehberlerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük olmasının ve kişisel başarı hislerinin yüksek olmasının, işe yabancılaşma eğilimlerini azalttığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberleri, Tükenmişlik, İşe yabancılaşma.

Abstract

The purpose of this study is to analyze and evaluate the burnout levels of tourist guides regarding to their work alienation tendencies. In order to test the three hypotheses of the study which were developed according to the theoretical frame of burnout and work alienation interaction, a field study was conducted on tourist guides who are registered at Nevşehir Chamber of Guides (NERO) and data were collected through a questionnaire. The results of the analysis show that emotional exhaustion and depersonalization, which are dimensions of burnout, effect work alienation tendency of tourist guides linearly and personal accomplishment effect adversely. Given the overall averages related to variables it is unveiled that the low levels of emotional exhaustion and depersonalization and the high levels of personal accomplishment decrease the work alienation tendencies.

Key Words: Tourist Guides, Burnout, Work alienation

1. Giriş

Her geçen gün değişen ve gelişen insan yaşamı, kişilerin çalışma hayatına önem vermeye başlamasıyla daha farklı bir boyut kazanmıştır. Yoğun ve yorucu bir hayat temposuyla karşı karşıya kalan bireyler iş yaşamı ve sosyal yaşam arasındaki dengeyi sağlamada güçlük çekmeye başlamışlardır. Çalışan bireyler gün içinde çeşitli zorluklarla karşı karşıya kalmakta ve bu zorluklarla baş edemedikleri zaman da tükenmişlik duygusu içine girmektedirler (Durmaz, 2015: 28).

Çalışma ortamında yaşanan sorunlar, ekonomik zorluklar ve diğer sorunlar eklendiğinde, çalışanlar kendilerini tükenmişlik sendromu içinde bulabilmekte, bu durum da kendilerini buldukları ortamdan giderek soyutlamalarına, işten ve buldukları ortamdan yabancılışmalarına neden olmaktadır. Bu sürecin sonunda ise kişi kendisine ve işine yabancılışmaktadır (Behar, 2007: 109).

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler iş hayatında, işe devamsızlık, düşük performans, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kalabilirler. Bu durum tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerde işe yabancılışma eğiliminin artabileceğini göstermektedir. Bu doğrultuda ele alınan araştırmanın amacı turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılışma eğilimlerine olan etkisini ortaya çıkartmaktır.

Ulusal ve uluslararası yazına bakıldığında tükenmişlik ile işe yabancılışma konularının bir arada çok az çalışıldığı görülmektedir. Özellikle turist rehberliği alanında bu konuların çalışılmaması bir eksikliği ortaya koymaktadır. Çünkü turist rehberlerinin turizm sektörü açısından önemi büyüktür. Bir turist rehberi ülke turizminin aynası konumundadır. Araştırmacılar da, turizmin gelişmesinde ve turistlerin satın aldıkları turların turistik deneyime dönüşmesinde, rehberlik hizmetinin ve turist rehberlerinin anahtar unsur olduğunu belirtmektedir. Turist rehberlerinin davranışları, toplum ve ülke hakkında fikir ve bilgi vermektedir. Turizm sektörünün başarısı büyük oranda turist rehberlerinin performansına bağlıdır. Bu açıdan bakıldığında turist rehberlerinin tur esnasında sergilemiş oldukları performansları, verimlilikleri, motivasyonları ve buna bağlı olarak iş doyumları, işe bağlılıkları yapılan işin kalitesini ortaya koymaktadır.

2. Literatür Taraması

2.1. Yabancılışma Kavramı

Yabancılışma, özellikle günümüz sanayi toplumlarının tüm kurumlarını ve insan ilişkilerini etkileyen bir kavram durumuna gelmiştir (Çağlar, 2012: 197). En yaygın tanımıyla işe yabancılışma; işin; özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamların sağlanamamasıdır (Mottaz, 1981: 517). İlgili yazında ise yabancılışma kavramını ele alınırken, *çalışmaya karşı alaka göstermemek* (Hirschfeld ve Field, 2000: 790), *iş üzerinde algılanandan daha az özgürlük ve kontrol sahibi olmak* (Patrick, 1984; Pearlin, 1962), *kariyer hedeflerinden uzaklaşma ve profesyonel normlara uyum sağlayamamadan oluşan olumsuz duygular* (Aiken ve Hage, 1966: 497) şeklinde tanımlamalar kullanılmıştır.

Yönetim yazınında yabancılışma üzerine süregelen teorik ve ampirik çalışmalar, şimdiye kadar yabancılışmaya etki eden birçok faktör üzerinde durmuştur. Bireyin işine yönelik yabancılışma eğilimine etki eden unsurları Seeman (1959) *güçsüzlük*,

anlamsızlık, kuralsızlık, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma şeklinde boyutlandırmıştır.

Seeman'a göre; *güçsüzlük* durumu, klasik literatür açısından, kişinin mevcut olaylar üzerindeki gücünü, etkisini, kontrolünü ve özerkliğini yitirmesi olarak tanımlanmaktadır (Seeman, 1983: 173; Babür, 2009: 25). *Anlamsızlık*, bireyin karar vermek zorunda olduğu anda, kararını verirken neye inanacağını bilememesi ve kafa karışıklığı yaşaması durumudur (Tekin, 2012). *Normsuzluk*, kurallara olan bağlılığın azalması sonucu bireylerin düzensizlik, kargaşa, kararsızlık, karamsarlık ve belirsizlik duyguları içine düşmelerini ifade eden bir kavramdır (Dean, 1961: 754–755). *Topluma yabancılaşma* ise, toplum tarafından yüksek değer verilen amaçlar ve inançların birey için bir anlam ifade etmemesi olarak tanımlanmaktadır (Seeman, 1959). *Kendine Yabancılaşma* ise, kişinin belirli bir davranışının, geleceğe yönelik beklentileri ile uyuşmaması, beklentilerinin dışına çıkarak farklı davranması durumudur. (Seeman, 1983; Yumuk, 2011: 23).

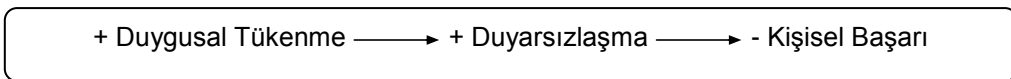
2.2. Tükenmişliğin Kavramsal Analizi ve Boyutları

Çalışanlarda işe yabancılaşmaya neden olan tüm bu unsurlar genel olarak ele alındığında, tüm bu olumsuz duygu ve davranışların bireydeki tükenmişliğin bir sonucu olarak gelişebilme ihtimali göz önüne gelmektedir. Tükenmişlik, bireyin fiziksel yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duygusu, duygusal boşluk, olumsuz öz-algının gelişmesi ve işe, yaşama ve diğer insanlara olumsuz tutumların gelişmesidir (Gold, 2001: 254). Kişinin iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istek ve taleplerden ötürü ortaya çıkan tükenme durumu, "*başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı*" kelimeleriyle ifade edilmiştir (Sowmya ve Panchanatham, 2011: 51).

İnsana hizmet veren, eğitim ve sağlık gibi insan odaklı mesleklerde sıklıkla görülen tükenmişlik olgusunu Christina Maslach "profesyonel bir kişinin mesleğinin özgün anlamı ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile gerçekten ilgilenemiyor olması" biçiminde tanımlamıştır (Leiter ve Maslach, 2001: 415-416). Ayrıca Maslach, tükenmişliği "iş gereği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olanlarda görülen, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu" şeklinde tanımlamıştır (Brouwers ve Tomic, 2000: 239; Maslach ve diğ., 2001: 206; Toprak, 2013: 11).

Tükenmişliğe neden olan boyutları ortaya koymak amacıyla geliştirilen Maslach tükenmişlik modeli, literatürde "çok boyutlu tükenmişlik modeli" ya da "üç boyutlu tükenmişlik modeli" olarak tanımlanmaktadır (Gül, 2014: 13; Kulaklıkaya, 2013: 29). Bu üç boyutlu tükenmişlik kavramının merkezinde "duygusal tükenme" boyutunun yer aldığı, diğer iki boyutun ise (duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi) bunu tamamlayan boyutlar olduğu ileri sürülmektedir (Bkz: Şekil 1) (Alkan, 2014: 6).

Şekil 1: Maslach Tükenmişlik Modeli



Maslach'a göre tükenmişliğin en önemli bileşeni *duygusal tükenmişliktir* (Gaines ve Jermier, 1983). Tükenmişlik sendromunun başlangıcı ve merkezi olan duygusal tükenmişlik, genel bir duygu, ilgi ve güven kaybı yanında yorgunluk, kullanılmışlık, sınırlılık, hayal kırıklığı ve yıpratılmışlık duygularını da içerir (Cordes ve diğ., 1997). Çalışanların örgütsel ve kişisel yöndeki beklentilerinin duygusal tükenmişlikle doğrudan

ilişkili olduğu bilinmektedir. Araştırmalar yoğun ilişkilerin uzun süre devam ettirilmesinin gerekli olduğu işlerde çalışanlarda gözlenen duygusal tükenmişliğin, rutin işlerde çalışanlarda gözlenen duygusal tükenmişlikten daha fazla olduğunu belirtmektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002: 1).

Duygusal anlamda tükenen birey bir sonraki aşamada çevresindeki insanlarla olan ilişkisini sınırlandırarak psikolojik olarak insanlardan uzaklaşır. Bu şekilde *duyarsızlaşma* boyutu kendisini gösterir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 71). Maslach'a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu en problemlili boyut olarak görülmektedir (Çelikkaleli, 2011). Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte ve müşterilere yönelik olumsuz, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Duyarsızlaşma yaşayan bireyler, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissetmekte ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak kullanmaktadır. İşin yapılabilmesi için gerekli olan insanlarla ilişkilerini en alt seviyeye indirmekte ve hizmet verdikleri kişilere karşı uzaklaşmaktadır (Şıklar ve Tunalı, 2012: 76).

Maslach ve Jackson (1986)'a göre *kişisel başarı* sürecinde bireyde oluşacak olumsuz yargılar, onun mesleğine yönelik işlevsellik düzeyinde düşüşü meydana getirecektir. "Depresyon, düşük moral, insanlardan uzaklaşma, azalan verimlilik, baskıyla başa çıkamama, başarısızlık hissi ve kendine güvenin zayıflığı kişisel başarısızlığın özelliklerindedir" (Hock, 1988). "İnsanlar, çabalarının olumlu sonuçlar üretmede sürekli başarısız hale geldiği durumlarda, stres ve depresyon belirtisi geliştirirler; davranışlarının bir fark yaratmadığına inandıklarında çabalamayı bırakırlar" (Jackson ve diğ., 1986). Sonuç olarak birey işinde ya da etkileşim içinde bulunduğu insanlarla ilişkilerinde genel bir yetersizlik ve başarısızlık hissetmeye başlamaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 134).

2.3. Tükenmişliğin İşe Yabancılaşmaya Etkisi

Tükenmişlik, üç boyutlu bir sendrom olup, yabancılaşma kavramı tükenmişliğin bu alt boyutları içerisinde vurgulanmaktadır. Duygusal tükenme sonucunda kişi işe olan bağlılığını kaybetmekte ve böylelikle işe devamsızlıktan işten ayrılmaya kadar giden davranışlar göstermektedir. Bu durum yabancılaşmanın bir sonucu olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma boyutunun altında bir yabancılaşma duygusu ve savunma mekanizması yatmaktadır. Kişi çevresinde bulunan insanları iş nesnesi olarak görmeye başladığı anda kendi içinde ki insana ve çevresine yabancılaşmaya başlamaktadır. Kişisel başarıda düşme gerçekleştiğinde ise işle ilgili çeşitli olaylarda kendini yetersiz algılama ve işyerinde karşılaşılan kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu baş gösterir. Böylece harcadığı çabanın boşa gitmesi ve suçluluk duygusu çalışanın iş motivasyonunu düşürerek başarı için gerekli davranışları gerçekleştirilmesini engeller ve işe yabancılaşma başlar (Celep, 2008: 77).

Yabancılaşmada olduğu gibi tükenmişlik sendromu da bir süreci ifade etmektedir. Tükenmişlik sendromu beklentilerin fazla, beklentileri karşılayabilmek için fiziksel ve duygusal imkanların az olması durumunda ortaya çıkmaktadır. Çalışanın, işinde kontrolünün olmadığını hissetmesi, yaşamış olduğu olaylarda hiçbir şey yapmadığını düşünmesi ve herhangi bir biçimde söz sahibi olmadığını anlaması kendini zayıf hissetmesine sebep olacaktır. İnsanın güçsüzlük durumunu aralıksız yaşaması, tükenmişlik duygusunun gelişmesine neden olacaktır. Güçsüzlük tükenmişliğin psikolojik belirtilerinden biri olmakla birlikte yabancılaşmanın da bir alt boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır. Güçsüzlük boyutu, Seeman'ın boyutlandırması içerisinde birçok farklı bilim dalından araştırmacı tarafından üzerinde en fazla

yoğunlaşılın boyut olmuştur. Seeman'a göre; güçsüzlük durumu, klasik literatür açısından, kişinin mevcut olaylar üzerindeki gücünü, etkisini, kontrolünü yitirmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu algıya sahip bireyler yaptıkları iş üzerinde egemenlik duygusunu yaşayamadıkları için geleceği kontrol edememe kaygısını da içlerinde taşıyor hale gelirler. Böylelikle bireyler yaptıkları işe karşı yabancılaşma eğilimi göstereceklerdir (Ergun Özler ve Dirican, 2014).

İşe yabancılaşma ile tükenmişlik arasındaki etkileşimi ele alan öncül çalışmalar iki kavram arasındaki etkileşimin teorik temellerini ortaya koymaktadır. Igodan ve Newscomb (1986) tükenmişliğin fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlarını tartışırken, özellikle psikolojik ve davranışsal sonuçlarla yabancılaşma arasında bazı ilişkiler kurmuştur. Örneğin güçsüzlük ve değersizlik duygusu, karamsarlık, özbenliğini yitirme, ideallerinden uzaklaşma, suçluluk-başarısızlık, iş ile ilgili şikâyetlerde artış, işe yoğunlaşmama, çalışma coşkusunu kaybetme, iş ya da iş yeri değişikliğinde artış, iletişimi azaltma, çekilme ve kendini soyutlama gibi işe yabancılaşmanın sonuçlarıyla örtüşen temel bazı benzerlikler göstermiştir. Hatta Igodan ve Newscomb (1986) daha da ileri giderek yabancılaşmayı tükenmişliğin psikolojik bir göstergesi olarak değerlendirmiştir. Benzer biçimde Rabinowitz (1985) çalışma özerkliği, tükenmişlik ve işe yabancılaşma ile ilgili yaptığı çalışmada yabancılaşmanın tükenmişliğin psikolojik bir belirtisi olduğu bulgusunu destekleyici sonuçlara varmıştır.

2000'li yıllara gelindiğinde ise tükenmişlik ile yabancılaşma arasındaki etkileşim daha detaylı incelenmiş ve elde edilen istatistiksel bulgular neticesinde iki kavram arasındaki ilişki nitel ve nicel verilerle desteklenmiştir. Tomei ve çalışma arkadaşları (2011), tükenmişlik ve yabancılaşmayı, her zaman birbiriyle doğrusal bir biçimde etkileşim halinde olan iki kavram olarak göstermiştir. Carton (2016) ise benzer biçimde, tükenmişlik sorununun, yabancılaşma olgusuna geçişte bir referans olduğunu ileri sürmektedir.

Chiaburu, Thundiyl ve Wang (2014), yaptıkları meta-analiz sonucu tükenmişliği yabancılaşmanın, çalışan sağlığı ile ilgili sorun yaratan çıktılardan biri olarak göstermiştir. O'Donohue ve Nelson (2012) ise, örgütsel psikoloji alanında yapmış oldukları çalışmalar neticesinde, yabancılaşma, işle bağlarını koparma ve tükenmişlik arasında karşılıklı olarak güçlü bir etkileşimin varlığına ve bu üç kavramın bir arada iş memnuniyetini ve performansını düşürdüğüne işaret etmektedir. Osin (2003), tükenmişlik ile yabancılaşmanın hayatın her alanında birbiri ile ilişkili kavramlar olduğunun altını çizmektedir. 2015 yılında üniversite öğrencilerini konu alan çalışmasında Osin (2015), öğrencilerin tükenmişlik düzeylerinin, çalışmaya karşı yabancılaşma hissi doğurduğunu belirlemiştir. Yine Taboli (2015) üniversite çalışanları üzerinde yaptığı çalışma neticesinde, işe yabancılaşma ile tükenmişlik arasında %25 oranında pozitif anlamlı bir etkileşim belirlemiş ve bu iki kavramın çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkilediğini tespit etmiştir.

İki kavram arasındaki etkileşime yönelik Türkiye'de yapılan çalışmalar incelendiğinde ise uluslararası yazını destekler nitelikte sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Bu kapsamda, Behar (2007), endüstri sektöründe gerçekleştirdiği çalışma sonucunda yabancılaşma ile tükenmişlik arasında doğrusal yönlü ve güçlü bir ilişki bulmuştur. Usul ve Atan (2014), sağlık sektöründe yaptıkları çalışmada tükenmişliği yabancılaşmanın göstergelerinden biri olarak tespit etmiştir. Tükenmişlik ile yabancılaşma arasında ortaya konulan etkileşim düzeyi, bu konuda yapılan diğer çalışmalarda da benzer sonuçlar vermiştir (Çetin, 2013; Ergun Özler ve Dirican, 2014).

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Literatür taraması sonucu elde edilen güçlü teorik bulgulardan yola çıkarak bu araştırma dahilinde üç hipotez geliştirilmiş ve uygun istatistiki yöntemlerle analiz edilmesi amaçlanmıştır. Geliştirilen üç araştırma hipotezi şunlardır:

H₁: Duygusal tükenme turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde etkiler.

H₂: Duyarsızlaşma turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde etkiler.

H₃: Kişisel başarı hissi turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini ters yönde etkiler.

Turist rehberlerinin yabancılaşma düzeylerine etki eden tükenmişlik boyutlarının belirlenmesi amacıyla oluşturulan araştırma hipotezlerinin test edilmesinde anket tekniğinden yararlanılmıştır. Oluşturulan anket formu Nevşehir ilinde aktif olarak faaliyet gösteren rehberler üzerinde uygulanmıştır.

3.2. Veri Toplama Aracı ve Güvenilirlik Analizleri

Oluşturulan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırmaya katılan turist rehberlerine ilişkin demografik ve kişisel bilgilerin belirlenmesi amacıyla anket formuna altı kapalı uçlu soru yöneltilmiştir. İkinci bölümde tükenmişlik, üçüncü bölümde ise yabancılaşma ölçeği anket formuna dahil edilmiştir.

Tükenmişliği oluşturan her bir boyuta ilişkin ölçek oluştururken, literatür taraması sonucunda 1981 yılında Christina Maslach ve Susan Jackson tarafından hazırlanan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Orijinal ölçek 22 sorudan oluşmaktadır. Bu ifadelerin 9'u "duygusal tükenme", 5'i "duyarsızlaşma" ve 8'i "kişisel başarı hissi" boyutlarını ölçmeye yönelik olarak oluşturulmuştur. Ölçeğin Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Ergin (1992) tarafından yapılan analizler sonucunda, ölçeğin iç tutarlılığı için Cronbach Alfa değerleri sırasıyla 0,83, 0,71 ve 0,72 olarak elde edilmiştir.

İşe yabancılaşmanın ölçülmesinde Hirschfeld ve Field (2000) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Özbek (2011) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır (Örnek ifade: İşten keyif alamıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında aldığım para olarak görüyorum). Ölçeğin, Özbek (2011)'in çalışmasında tek faktörlü yapısının bulunduğu ifade edilmiştir. Tükenmişlik ve işe yabancılaşma ölçeği beş boyuttan oluşan Likert-5'li bir ölçektir. Ölçekte yer alan ifadeler "Hiç katılmıyorum" (1), "Az katılıyorum" (2), "Orta derecede katılıyorum" (3), "Katılıyorum" (4) ve "Tamamen katılıyorum" (5) değerine karşılık gelmektedir.

Araştırma dâhilinde oluşturulan tükenmişlik ve işe yabancılaşma düzeyi ölçeklerine yönelik güvenilirlik analizi yapılmıştır. Buna göre, duygusal tükenmenin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,87; duyarsızlaşmanın güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,72; kişisel başarı hissini güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,70; işe yabancılaşma ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,86 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anketin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü

Araştırmanın evrenini Nevşehir Rehberler Odası (NERO)'na bağlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Bu bağlamda 2015 yılı verilerine göre NERO'ya bağlı toplam 554 profesyonel turist rehberi bulunmaktadır. Turist rehberlerinden 476 kişi eylemli, 79 kişi ise eylemsiz rehber olarak görülmektedir. 476 kişiden oluşan evren içinde minimum örneklem sayısı 213 olarak görülmektedir (Altunışık ve diğ., 2012). Bu araştırma kapsamında 220 rehberden sağlıklı bir geri bildirim alınmıştır.

Araştırma verileri 2015 yılı Aralık ve 2016 yılı Ocak aylarında toplanmıştır. Anket formlarının doldurulmasında ise, birebir görüşme yoluyla veya Nevşehir Rehberler Odası (NERO) kanalıyla turist rehberleri ile iletişime geçilmiş ve geribildirim alınmıştır.

Yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen veriler, "IBM SPSS Statistics 21.0" programı kullanılarak, uygun istatistiki yöntemler aracılığıyla test edilmiş ve söz konusu verilerin dokümantasyonu yine uygun yöntemlerle yapılmıştır. Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde toplam 220 profesyonel turist rehberinin 123'ünün (% 55,9) erkek, 97'sinin (% 44,1) kadın olduğu görülmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin yaşa göre dağılımına bakıldığında büyük bir kısmını 21-30 yaş arası (n= 114; % 51,8) genç rehberler oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim düzeylerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise, büyük bir kısmını lisans eğitimi (n= 161; % 73,2) almış rehberlerin oluşturduğu görülmektedir. Son yasaya göre turist rehberliğinin ön şartlarından biri önlisans veya lisans mezunu olmaktır. Bu nedenle profesyonel turist rehberlerinin eğitim durumu araştırma sonuçlarına göre oldukça yüksek görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyine ilişkin faktörlerin incelenmesinde, turizm eğitimi göz ardı edilmemiştir. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların % 80,9'u (n= 178) turizm eğitimi almışken, %19,1'i (n= 42) turizm sektörüne dönük herhangi bir eğitim almamıştır.

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin sektördeki çalışma süresine bakıldığında, % 39,1'inin (n= 86) 1-5 yıl; % 25,9'unun (n= 57) 6-10 yıl; % 17,3'ünün (n= 38) 11-15 yıl; % 9,1'inin (n= 20) 16-20 yıl; % 4,5'inin (n= 10) 21 yıl ve üzeri; % 4,1'in (n= 9) ise 1 yıldan az süredir sektörde çalıştığı görülmektedir.

4. Araştırma Bulguları

4.1. Değişkenlere İlişkin Genel Ortalamalar ve Korelasyon Analizi Bulguları

Profesyonel turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri ile işe yabancılaşma eğilimlerine ilişkin genel ortalamalara ve iki değişken arasındaki ilişkinin şiddetini ve yönünü ortaya koyan korelasyon analizi sonuçlarına Tablo 1'de yer verilmektedir.

Tablo 1: Aritmetik Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	A.O.	Std. Sapma	1	2	3	4
Duyusal Tükenme (1)	2,18	0,79	1			
Duyarsızlaşma (2)	1,78	0,74	,683**	1		
Kişisel Başarı (3)	4,06	0,59	-,363**	-,365**	1	
İşe Yabancılaşma (4)	2,06	0,73	,588**	,519**	-,340**	1

** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlı (2-uçlu).

*N=220

Tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında düşük ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (Genel

ortalama= 2,18; standart sapma= 0,79). Bu nedenle turist rehberlerinin büyük bir çoğunluğunun bu işi yapmaktan memnun olduklarını söylemek mümkündür. Duyarsızlaşma boyutuna ilişkin, ankete verilen cevaplar incelendiğinde ise, benzer biçimde duygusal tükenme gibi düşük değerler ile karşılaşmıştır (genel ortalama= 1,78; standart sapma= 0,74). Bu sonuçlara göre profesyonel turist rehberlerinin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı oldukça duyarlı oldukları söylenebilir. Tükenmişliğin son boyutu olan kişisel başarı hissinde ise oldukça yüksek değerler ile karşılaşmıştır (genel ortalama= 4,06; standart sapma= 0,59). Profesyonel turist rehberlerinin işlerine karşı kişisel başarı hissi duydukları görülmektedir. İşe yabancılaşmaya ilişkin ifadelerin ortalamalarına bakıldığında, profesyonel turist rehberlerinde işe yabancılaşma eğilimlerinin düşük değerlerde olduğu görülmektedir (genel ortalama= 2,06; standart sapma= 0,73).

Yapılan korelasyon analizinde, tükenmişliği oluşturan boyutlardan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile yabancılaşma arasında güçlü denebilecek anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Duygusal tükenme ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin yönü doğrusaldır ($r= 0,588$, $p= ,000<0,05$). Sonuçta, turist rehberlerinde duygusal tükenme azaldıkça, işe yabancılaşma eğilimi de azalmaktadır. Benzer biçimde duyarsızlaşma ile işe yabancılaşma arasında da orta düzeyde doğrusal bir ilişki saptanmıştır ($r= 0,519$, $p= ,000<0,05$). Profesyonel turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri azaldıkça, işe yabancılaşma eğilimleri de azalmaktadır. Son olarak kişisel başarı hissi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin yönü ise ters yönlüdür ($r= -0,340$, $p= ,000<0,05$). Yani profesyonel turist rehberlerinin kişisel başarıları arttıkça, işe yabancılaşma eğilimleri düşmektedir.

4.2. Regresyon Analizi Sonuçları ve Hipotez Testleri

Araştırmaya konu olan değişkenler arasındaki etkileşimi belirlemek ve araştırma dahilinde daha önce geliştirilen hipotezleri test etmek amacıyla, bu çalışma kapsamında çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar değerlendirilmiştir (Bkz: Tablo 2).

Tablo 2: Tükenmişlik ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkileri İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)
Duygusal Tükenme	,412**	5,560	,000
Duyarsızlaşma	,194**	2,610	,010
Kişisel Başarı	-,120*	-2,066	,040
F		44,896	
R		,620	
R² (Adjusted)		,384*	

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 2'de tükenmişlik ile işe yabancılaşma eğilimi arasındaki ilişkileri inceleyen çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Burada duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı bağımsız değişkenler olup, işe yabancılaşma eğilimi ise bağımlı değişkendir.

Model işe yabancılaşma değişiminin % 38,4 (R^2)'ünü açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, tükenmişliği oluşturan boyutlar (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı), işe yabancılaşma eğilimindeki değişimin % 38,4'ünü açıklamaktadır. Tablo 2'ye göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işe yabancılaşma eğilimine olan

etkisinin doğrusal yönlü olduğu, kişisel başarının işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin ise ters yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenme bir birim arttığında işe yabancılaşma 0,412 (Beta1), duyarsızlaşma bir birim arttığında ise işe yabancılaşma 0,194 (Beta2) artmaktadır. Bunun aksine kişisel başarı bir birim arttığında işe yabancılaşmanın 0,12 (Beta3) kadar azalacağını söylemek mümkündür. O halde H1, H2 ve H3 hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli geliştirilen araştırma hipotezlerinin tamamını destekler niteliktedir.

5. Sonuç ve Tartışma

Tükenmişliğin insanların işleri nedeniyle kurdukları ilişkiler ve ilişkilerin kötüye gitmesi sonucunda ortaya çıkan zorluklarla ilgili sosyal bir problem olması, tükenmişliği emeğin yoğun olduğu meslek gruplarında görülen mesleki bir hastalık haline getirmiştir. Yabancılaşma kavramı da benzer biçimde, günümüz meslek gruplarında sıklıkla karşılaşılan psikolojik ve sosyolojik bir sorun kaynağıdır.

Bu çalışma sonucu elde edilen nicel veriler ışığında, profesyonel turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerini etkilediğine yönelik güçlü istatistiksel bulgulara ulaşılmıştır.

Ülke turizminin daha iyi noktalara ulaşmasında turist rehberleri önemli bir paya sahiptir. Günümüzde de turist rehberleri, turizm sektörünün vazgeçilmez dinamiklerinden biri haline gelmiştir. Özellikle kitle turizminin artış gösterdiği son yıllarda seyahat amacı ne olursa olsun seyahat acentelerine olan talep artmakta ve buna bağlı olarak turist rehberlerine olan talep de artmaktadır. Bununla birlikte turist rehberi ülke turizminin aynası konumundadır. Ülkeyi ve halkı yabancılarla karşı kendi kimliği ile temsil etmek en büyük sorumluluklardan biridir. Turist rehberlerinin yaptıkları işin kalitesinin işe olan bağlılıklarına ve performanslarına bağlı olduğunu söylemek mümkündür. Yapılan araştırmada da turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri ve işe yabancılaşma eğilimleri oldukça düşük çıkmıştır. Bu durum göstermektedir ki turist rehberleri yaptıkları işi yüksek düzeyde bir doyum ve motivasyon ile yapmaktadırlar.

Tükenmişlik ile işe yabancılaşma kavramları arasındaki etkileşim turist rehberleri açısından, kurumsal bir örgüte nazaran birtakım farklılıklar içermektedir. Örneğin, örgütler insan faktörünün bir arada kurumsal bir eşgüdüm halinde çalıştığı yapılarken, turist rehberleri bireysel performansı ile hizmet sunan çalışanlardır. Müşteri memnuniyetini bireysel yetenekleri ile tek başına üstlenen turist rehberlerinin genel olarak iş üzerindeki kontrolü ve özerkliği yüksektir. Mesleki başarısı bireysel performansına bağlı olan rehberlerin aynı zamanda, hizmet ettiği müşterilerine karşı da sosyo-kültürel temellere dayalı güçlü bir iletişim kurması önemlidir. Bu nedenle güçsüzlük, kuralsızlık, anlamsızlaşma ve topluma yabancılaşma gibi faktörler tarafından beslenen işe yabancılaşmanın rehberler üzerinde düşük düzeyde sonuçlar vermesi, rehberlerin mesleki gelişimi ve devamlılığı açısından önemli bir sonuçtur. Ancak bununla birlikte, hizmet sunduğu müşterileri ile sürekli ve etkili bir iletişim kurması gerekliliği ve müşteri memnuniyeti açısından bütün sorumluluğu tek başına üstleniyor olmaları, turist rehberlerinin mesleğinde çabuk tükenme eğilimi göstermelerine neden olabilir. Bu çalışmaya katılan turist rehberlerinde bu tür olumsuz bir eğilim belirlenmemiştir. Elde edilen istatistiksel bulgular göstermektedir ki, tükenmişlik düzeylerinin düşük olması aynı zamanda işe yabancılaşma eğilimlerinin de düşük düzeyde olması sonucunu beraberinde getirmiştir. Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında, tükenmişliği oluşturan boyutlardan

duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile yabancılaşma arasında güçlü denebilecek anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerinin açıklanmasında sadece işe yabancılaşmayı meydana getiren unsurların değil aynı zamanda tükenmişlik düzeylerinin de etkili bir unsur olduğu bu çalışma ile geliştirilen üç araştırma hipotezinin kabul görmesi ile saptanmıştır.

Geliştirilen ilk araştırma hipotezi duygusal tükenmenin, ikinci hipotez duyarsızlaşmanın ve üçüncü hipotez ise kişisel başarı hissini işe yabancılaşma üzerindeki etkisini test etmeyi amaçlamıştır. Yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda elde edilen verilere bakıldığında bu hipotezlerin tamamının desteklendiği görülmektedir. Dolayısıyla, düşük düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile yüksek düzeyde kişisel başarı hissi turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini azaltmaktadır. Rehberlerin işe yabancılaşma eğilimlerinin azalmasında en çok duygusal tükenmişlik düzeyinin etkisinin olduğu göze çarpmaktadır. Bu sonuca göre, duygularının kontrolünü elinde tutan ve mesleği ile olumlu duygusal bağ geliştiren rehberlerin, mesleğinde kendisini daha güçlü ve verimli hissettiği söylenebilir.

Tükenmişlik, insanlara doğrudan hizmet verilen mesleklerde ya da işlerde çalışan kişilerin sıklıkla yaşadıkları, fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluğa yol açan bir sendrom olarak görülmektedir. Bu kategoride yer alan turist rehberleri, işlerinde yoğun duygusal beklentilerle karşılaştığında, bir süre sonra hizmet verdiği kişilere karşı duyarlılığını ve ilgisini yitirebilmekte, kendisine ve hizmet verdiği kişilere karşı olumsuz duygular geliştirebilmektedir. Böylelikle hem işine hem de kendisine karşı yabancılaşmaya başlayabilmektedir. Bu tür olumsuz bir sürecin, araştırmaya dahil olan turist rehberlerinde şimdilik görülmemiş olması ülke turizmi açısından da olumlu bir gelişmedir. Ancak son dönemlerde meydana gelen ulusal çapta terör olayları sonucu turizm sektörünün olası bir kriz ile yüzleşmesi durumunda, rehberlerin de bu kriz sürecinden etkilenebileceği bir gerçektir. Böyle bir süreçte turizm sektöründe görev yapan bireylerin, duygusal ve zihinsel yönden kendilerini koruyabilmeleri, sürekli dinamik kalabilmeleri ve mesleki bağlılıklarını her koşulda sağlayabilmeleri önemlidir.

Her geçen gün insan ilişkilerinin daha da karmaşıklaşması, özellikle yüz yüze ilişkilerin yoğun olduğu meslek gruplarında, turist rehberleri üzerinde ilk kez yapılan bu tür araştırmaların gelecek dönemlerde de tekrarlanmasında fayda vardır. Bu çalışma, farklı sektörlerde farklı sonuçlar verebilir. Bu nedenle ileride yapılacak bilimsel çalışmalar, bu konunun farklı sektörlerde değerlendirilmesi üzerine yoğunlaşabilir. Aynı zamanda bu çalışma farklı bölgelerde yer alan turist rehberleri üzerine de uygulanabilir. Tükenmişlik kavramının, iş tatmini, iş doyumu, mobbing, stres gibi diğer kavramlarla ilişkisi veya etkileşimi yine turist rehberleri üzerine uygulanarak incelenebilir. Ayrıca tükenmişlik ile yabancılaşma arasındaki etkileşimde birtakım aracı değişkenlerin varlığı da söz konusu olabilir (işten ayrılma niyeti, iş gerilimi, stres gibi). Bu kapsamda uluslararası yazında ciddi eksiklikler göze çarpmaktadır.

6. Kaynakça

- Aiken, M. ve Hage, J. (1966), 'Organizational Alienation: A Comparative Analysis' *American Sociological Review*, 31(4), ss. 497-507.
- Alkan, M F. (2014), Ortaokul Öğretmelerinin Tükenmişlik Düzeyi ve Nedenleri, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008), 'Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)' *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), ss. 69-96.
- Babür, S. (2009), Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Behar, R. (2007), Endüstri İşletmelerinde Çalışma Koşullarının, İşgörenler Üzerindeki Yabancılaşma Etkisi ve Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bostancı, Ö. (2014), Kamu Hastanelerinde Çalışan Diyetisyenlerde Tükenmişlik Düzeyinin Ölçülmesi Üzerine Bir Araştırma; Ankara İli Örneği, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Brouwers, A. ve Tomic, W. (2000), 'A Longitudinal Study of Teacher Burnout and Perceived Self-Efficacy in Classroom Management' *Teaching and Teacher Education*, 16, ss. 239-253.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005), 'Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama' *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), ss. 95-108.
- Carton, T. (2016), 'Burnout as Alienation in the Counselling Field: The Descent from Homo-Faber to Homo-Economous'. *Sociology Mind*, 6, ss. 33-39.
- Celep, B. (2008), İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması (Kocaeli İli Örneği), *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Chiaburu, D.S., Thundiyil, T. ve Wang, J. (2014), 'Alienation and Its Correlates: A Meta-Analysis' *European Management Journal*, 32, ss. 24-36.
- Cordes, C L., Dougherty, T W. ve Blum, M. (1997), 'Patterns of Burnout Among Managers And Professionals: A Comparison Of Models', *Journal of Organizational Behavior*, 18(6), ss. 685-701.
- Çağlar, Ç. (2012), 'Öğrenci Yabancılaşma Ölçeğinin (ÖYÖ) Geliştirilmesi' *Eğitim ve Bilim*, 37(166), ss. 195-205.
- Çelikkaleli, Ö. (2011), 'Yetişkin Eğitimcisi Öğretmelerin Tükenmişlik ve Mesleki Yetkinliklerinin İncelenmesi' *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(4), ss. 38-53.
- Çetin, E. ve Turan, N. (2013), 'The Relationship Between Qualitative Job Insecurity and Burnout', *European Journal of Research on Education*, Special Issue, ss. 21-28.
- Dean, D G. (1961), 'Its Meaning And Measurement' *American Sociological Review*, 26(5), ss. 753-758.
- Durmaz, M. (2015), Sağlık Çalışanlarında Yabancılaşma Düzeyi: Isparta İli Örneği, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Ergin, C. (1992), 'Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması', Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, , ss. 143-154.
- Ergun Özler, N D. ve Dirican, M. (2014), 'Örgütlerde Yabancılaşma İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma' *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, ss. 291-310.
- Gaines, J. ve Jermier, J M. (1983), 'Emotional Exhaustion in A High Stress Organization' *Academy of Management Journal*, 26(4), ss. 567-586.

- Gold, Y. (2001), 'Does Teacher Burnout Begin With Student Teaching' *Education*, 105(3), ss. 254-257.
- Gül, B. (2014), Tükenmişlik Ölçekleri ve Erzincan Üniversitesi Örneği, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Hirschfeld, R R. ve Feild, H S. (2000), 'Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of A General Commitment To Work' *Journal of Organizational Behavior*, 21, ss. 789-800.
- Hock, R R. (1988), 'Professional Burnout Among Public School Teachers' *Public personnel management*, 17(2), ss. 167-189.
- Igodan, O C. ve Newcomb, L H. (1986), 'Are You Experiencing Burnout?' *Journal of extension*, 24(1).
- Jackson, S E., Schwab, R L. ve Schuler, R S. (1986), 'Toward An Understanding of The Burnout Phenomenon' *Journal of Applied Psychology*, 71(4), ss. 630-640.
- Kulaklıkaya, K. (2013), İşkoliklik, Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Leiter, M P. ve Maslach, C. (2001), 'Burnout And Health' *Handbook of health psychology*.
- Maslach, C., Schaufeli, W B. ve Leiter, M P. (2001), 'Job Burnout' *Annu. Rev. Psychol.*, 52, ss. 397-422.
- Mottaz, C J. (1981), 'Some Determinents of Work Alienation' *The Sociological Quarterly*, 22(4), ss. 515-529.
- O'Donohue, W. ve Nelson, L. (2012), 'Work Engagement, Burn-Out, and Alienation: Linking New and Old Concepts of Positive and Negative Work Experiences', 2012 BAM Annual Conference, Australia.
- Osin, E. N. (2003), 'Subjective Experience of Alienation: Measurement and Correlates', <https://www.hse.ru/pubs/share/direct/document/76388542> (Erişim Tarihi: 28.04.2016).
- Osin, E. N. (2015), 'Alienation from Study as a Predictor of Burnout in University Students: the Role of the Educational Environment Characteristics', *Psychological Science and Education*, 20 (4), ss. 57-74.
- Özbek, M. F. (2011), 'Örgüt İçerisindeki Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü', *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), ss. 231-248.
- Pearlin, L I. (1962), 'Alienation From Work: A Study of Nursing Personel' *American Sociological Review*, 27(3), ss. 314-326.
- Rabinowitz, K R. (1985), 'Perceptions of Organizational Control and Clinical Social Worker Autonomy: Implications For Conflict, Organizational Alienation and Burnout' *Dissertation Abstracts International*, 46(3).
- Sağlam Arı, G. ve Çına Bal, E. (2008), 'Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi' *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), ss. 131-148.
- Seeman, M. (1959), 'On The Meaning of Alienation' *Amer. Sociol. Rev.*, 24, ss. 783-91.
- Seeman, M. (1983), 'Alienations Motifs in Comtemporary Theorizing: The Hidden Continuity of The Classic Themes' *Social Psychology Quarterly*, 46(3), ss. 171-184.
- Sowmya, K R. ve Panchanatham, N. (2011), Job Burnout: An Outcome of Organisational Politics in Banking Sector' *Far East Journal of Psychology and Business*, 2(1), ss. 49-58.
- Şıklar, E. ve Tunalı, D. (2012), 'Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği' *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33, ss. 75-84.

- Taboli, H. (2015), 'Burnout, Work Engagement, Work Alienation as Predictors of Turnover Intentions among Universities Employees in Kerman', *Life Science Journal*, 12(9), ss. 67-74.
- Tekin, Ö A. (2012), Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Tomei, G., Casale, T., Tomei, F., Nieto, H. A., Prenna, A., Schifano, M. P. ve Pimpinella, B. (2011). 'Alienation to Burnout. Psyche and the Universe of Technology', *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 34, ss. 400-409.
- Toprak, E. (2013), Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Tuğrul, B. ve Çelik, E. (2002), 'Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmelerinde Tükenmişlik' *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (12), ss. 1-11.
- Usul, H. ve Atan, A. (2014), 'Sağlık Sektöründe Yabancılaşma Düzeyi', *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (26): ss. 1-10.
- Yumuk, Y. (2011), Otel İşletmelerinde İşe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi

(The Journal of Travel and Hotel Business)

Editör: Muammer Mesci Web: www.soidergi.com.tr ISSN: 1304-7590 / 2548-0871 Yayına Başladığı Yıl: 2004

Yayıncı: Yeni Adı: Eski Adı:

Yıllık Yayın Sayısı: 3 Yayın Yapması Gereken Aylar: Nisan, Ağustos, Aralık Yayın Dili: İngilizce, Türkçe

Yayın Formatı: Elektronik

Konu Kategorisi: Sosyal

Konu Alanları: Felsefe İşletme Finans Sosyoloji Psikoloji Halkla İlişkiler İşletme İktisat Kamu Yönetimi Uluslararası İlişkiler

Coğrafya Arkeoloji

3752

Makale Sayısı	Aldığı Atıf Sayısı	Atıf Ortalaması	Kendine Atıf Sayısı	Kendine Atıf Oranı(%)	Atıf Alan Makale Sayısı
129	259	2,01	3	1,16	90

Dizinlendiği Yıllar

Yıl	Konu Alanı
2012	Sosyal
2013	Sosyal
2014	Sosyal
2015	Sosyal
2016	Sosyal
2017	Sosyal
2018	Sosyal
2019	Sosyal
2020	Sosyal