

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

**İŞ AİLE ÇATIŞMASI VE TURİST REHBERLERİNİN İŞTEN AYRILMA
NİYETLERİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

AYŞEN ACUN

BALIKESİR, 2016

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

**İŞ AİLE ÇATIŞMASI VE TURİST REHBERLERİNİN İŞTEN AYRILMA
NİYETLERİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

“Bu çalışma Balıkesir Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından BAP 2016/117 Kodlu Proje ile desteklenmiştir. Teşekkür ederiz.”

AYŞEN ACUN

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Seda ŞAHİN

BALIKESİR, 2016

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201412501020 numaralı Ayşen ACUN'un hazırladığı "İş Aile Çatışması ve Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi" konulu ~~DOKTORA~~/YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 23.06.2016 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Başkan: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

İmza:

Üye: Doç. Dr. Emrah ÖZKUL

İmza:

Üye: Yrd. Doç. Dr. Seda ŞAHİN (Danışman)

İmza:

Üye:

İmza:

Üye:

İmza:

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

12../07/2016

Enstitü Müdürü U.

Yrd. Doç. Dr. Seda ŞAHİN

SAHİN

ŞAHİN

ÖNSÖZ

Turist rehberleri, turistlerin tatil için gittikleri ülkede ilk karşılaştığı kişilerdir. Turist rehberleri, turistlerle en uzun süre yüz yüze iletişim halinde olan, turizm sektörünün görünen yüzünde çalışan işgörenlerdir. Turist rehberleri, turistlerin seçtiği dilde liderlik yapan, onlara bilmedikleri bir ülke hakkında tarihi, coğrafi, kültürel bilgiler veren, turistlerin tatillerinden memnun ayrılmasını sağlayan turizm çalışanlarıdır. Turist rehberleri ülke imajının oluşmasında oldukça önemli bir role sahiptir.

Ülkeye ilk kez ziyarete gelen turistlerin genel izlenimlerinde turist rehberlerinin belirleyici rolü vardır. Fakat turizm sektöründe bu kadar önemli rol oynamasına rağmen turist rehberliği mesleğinin doğasında birçok sorun vardır. Bunlardan en önemlisi uzun ve düzensiz çalışma saatleri nedeniyle turist rehberlerinin ailelerine ve özel hayatlarına yeteri kadar zaman ayıramamalarıdır. Bu nedenle iş ve aile çatışması yaşayan rehberler bu işten ayrılmayı düşünebilirler. Turizm sektörü için rehberlerin önemi düşünüldüğünde işten ayrılmaların ülke turizmini olumsuz etkilemesi muhtemeldir. Turizm sektörü için oldukça önemli olan turist rehberlerinin yaşadıkları iş aile çatışması nedeniyle işten ayrılmayı düşünüp düşünmediklerini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışma hem turizm sektörü hem de seyahat acentaları-turist rehberleri ilişkileri için önem taşımaktadır. Bu nedenle bu çalışmada iş aile çatışmasının rehberlerin işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemek amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın yapılmasında bana yol gösteren, desteklerini esirgemeyen başta danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Seda ŞAHİN olmak üzere Sayın Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN'e teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca eğitim hayatım boyunca bana emekleri geçen ve adını saymadığım bütün hocalarıma teşekkürlerimi sunuyorum. Tez dönemimde bana yardımcı olan Uluslararası İlişkiler Ofisi çalışanlarına teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca İngilizce özet bölümünde bana yardımcı olan Ece Kanbur ve Dinçer Kanbur'a teşekkür ediyorum. Yüksek lisans sınıfında edindiğim güzel arkadaşlarıma bana hep destek oldukları için teşekkür ediyorum. Ayrıca

anketlerin uygulanması sırasında bana yardımcı olan Seda ALBAYRAK'a, ailesine ve anketi cevaplayan turist rehberlerine teşekkür ederim. Son olarak beni yetiştirip bugünlere gelmem de büyük emeği olan, hiçbir fedakârlıktan kaçınmayarak desteklerini her zaman hissettiren babam Ali Haydar ACUN, annem Nazife ACUN, abim Orhan ACUN ve nişanlım Adnan AYDINLIOĞLU'na sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Balıkesir, 2016

Aşen ACUN



ÖZET

İŞ AİLE ÇATIŞMASI VE TURİST REHBERLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİ

ACUN, Ayşen

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Seda ŞAHİN

2016, 138 Sayfa

Turist rehberleri, turistlerin bilmedikleri bir ülkeyi, bölgeyi onlara tanıtan, o yerler hakkında bilgiler veren, turistlerle en çok vakit geçiren, ülkesini en iyi şekilde tanıtan kişilerdir. Turist rehberleri turizm sektörü içinde önemli rol oynarlar ve ülke imajının gelişmesine büyük katkı sağlarlar. Rehberlik mesleğinin yeni yerler keşfetmek, yeni kültürlerle tanışmak gibi avantajları olsa da birçok dezavantajı da bünyesinde taşıdığı söylenebilir. Uzun ve düzensiz çalışma saatleri rehberlik mesleğinin dezavantajlarından biridir. Bu durum rehberlerin ailevi ilişkilerine olumsuz etki etmektedir. Bu nedenle bu çalışmada turist rehberlerinin iş aile çatışması yaşayıp yaşamadığı araştırılmıştır. Ayrıca bu çalışmada iş aile çatışması yaşayan turist rehberlerinin işten ayrılmayı düşünüp düşünmedikleri de incelenmiştir. Bu nedenle bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin yaşadıkları iş aile çatışmasının işten ayrılma niyetine etkisini belirlemektir. Bu doğrultuda ilgili alan yazın taraması yapıldıktan sonra iş aile çatışmasının rehberlerin işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemek amacıyla turist rehberlerine anket uygulanmıştır.

Araştırma sonucunda, kadın rehberlerin erkek rehberlere göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı bulunmuştur. Ayrıca evlilerin, yaşı genç rehberlerin, eğitim düzeyi yüksek rehberlerin de daha fazla iş aile çatışması yaşadığı bulunmuştur. Araştırma sonunda tura çıkılan gün sayısı arttıkça işten ayrılma niyetinin arttığı görülmektedir. Daha çok iş aile çatışması yaşayan bireylerin daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, araştırma problemi, araştırmanın amacı, önemi, varsayımlar, sınırlılıklar belirtilmiştir. İkinci bölümde çalışmanın kavramsal çerçevesi üzerinde durulmuş, üçüncü bölümünde çalışmanın araştırma süreci ve yöntemi değerlendirilmiştir. Dördüncü bölümünde, bulgulara ve son bölümde ise, araştırmanın sonuçlarına yer verilerek, öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberleri, İş Aile Çatışması, İşten Ayrılma Niyeti.



ABSTRACT

WORK-FAMILY CONFLICT AND THE EFFECT OF TOURIST GUIDE TURNOVER INTENTION

ACUN, Ayşen

Master Thesis, Tourism Management and Hospitality Department

Advisor: Assist. Prof. Dr. Seda ŞAHİN

2016, 138 Pages

Tourist guides are people who present a country and an area to tourists, provide information about these places, spend the most time with the tourists, and represent their country best. Tourist guides play an important role within tourism sector and contribute much to the prestige of the country. Tough tourist guiding has advantages like discovering new places and meeting new cultures, it also contains many disadvantages. Long and irregular work hours is one of the disadvantages of tourist guiding. This situation also has a negative effect on family relations of tourist guides. So, the situation of whether tourist guides face a work-family conflict or not is researched in this study. Also, the situation of whether tourist guides who have work-family conflict think of quitting work or not is analyzed in this research. Because of these reasons, the purpose of this research is to determine the effects of work-family conflict on the decisions of the tourist guides for quitting work. In this regard, after reviewing related literature, surveys have been carried out to tourist guides to determine the effects of work-family conflict on the intentions of tourist guides to quit work. As a result of this research, woman guides have been found to have more work-family conflict than men. Also, married and young guides, and guides with a high level of education have been found to face more work-family conflict. In the wake of this study, it has been seen that as the number of days on tour rises, the intention to quit work rises as well. It has been determined that the individuals with more work-family conflict have more tendency of quitting work.

This study is composed of five sections. The problem, aim, importance, hypothesis and limits of this research are determined in the first section. In the second section the theoretical framework is described, the research process and the methods used are evaluated in the third section. In the fourth section the findings are included and in the final section the results are presented and suggestions proclaimed.

Key Words: Tourist Guides, Work-Family Conflict, Turnover Intention



İÇİNDEKİLER

| | |
|--|-----|
| ÖNSÖZ | iii |
| ÖZET..... | v |
| ABSTRACT..... | vii |
| İÇİNDEKİLER | ix |
| ÇİZELGELER LİSTESİ | xii |
| 1. GİRİŞ | 1 |
| 1.1.Problem | 2 |
| 1.2. Amaç | 2 |
| 1.3. Önem | 2 |
| 1.4. Varsayımlar | 3 |
| 1.5. Sınırlılıklar..... | 3 |
| 1.6. Tanımlar | 3 |
| 2. İLGİLİ ALAN YAZIN | 5 |
| 2.1. İş Aile Çatışması | 5 |
| 2.1.1. İş Aile Çatışması Kavramı | 7 |
| 2.1.2. İş Aile Çatışmasının Türleri..... | 8 |
| 2.1.2.1. İş Aile Çatışması..... | 9 |
| 2.1.2.2. Aile İş Çatışması..... | 10 |
| 2.1.3. İş Aile Çatışmasının Nedenleri | 11 |
| 2.1.3.1. İş Aile Çatışmasına Neden Olan Kişisel Faktörler | 12 |
| 2.1.3.1.1. Cinsiyet..... | 12 |
| 2.1.3.1.2. Kişilik | 14 |
| 2.1.3.1.3. Yaş | 16 |
| 2.1.3.1.4. Medeni Durum | 17 |
| 2.1.3.2. İş- Aile Çatışmasına Neden Olan İşle ilgili Faktörler | 17 |
| 2.1.3.2.1. Uzun ve Düzensiz Çalışma Programları | 18 |
| 2.1.3.2.2. İş Gerekliliği ve Yöneticilerin Tutumu..... | 18 |
| 2.1.3.2.3. İşe Bağlılık | 20 |
| 2.1.3.3. İş Aile Çatışmasına Neden Olan Aile ile ilgili Faktörler..... | 21 |
| 2.1.3.3.1. Aile İçin Harcanan Zaman..... | 21 |
| 2.1.3.3.2. Eşlerin Çalışma Saatleri | 22 |
| 2.1.3.3.3. Çocukların Sayısı ve Yaşları | 22 |
| 2.1.4. İş Aile Çatışmasının Boyutları..... | 23 |
| 2.1.4.1. Zaman Esaslı Çatışma | 24 |

| | |
|---|----|
| 2.1.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma | 25 |
| 2.4.1.3. Davranış Esaslı Çatışma | 25 |
| 2.1.5. İş Aile Çatışmasının Etkileri | 26 |
| 2.1.5.1. Bireysel Etkileri | 27 |
| 2.1.5.1.1. Aileye Yönelik Sonuçlar | 27 |
| 2.1.5.1.2. Evlilik Hayatının Tatminsizliği | 28 |
| 2.1.5.1.3. Ebeveyn Hayatının Tatminsizliği | 29 |
| 2.1.5.1.4. Sorumluluktan Kaçma | 29 |
| 2.1.5.1.5. Aile Yaşamına Karşı Adaptasyon Sorunu | 29 |
| 2.1.5.1.6. Psikolojik Sorunlar | 29 |
| 2.1.5.1.7. Yaşam Tatmini | 31 |
| 2.1.5.2. Örgütsel Etkileri | 32 |
| 2.1.5.2.1. İşe Yönelik Sonuçlar | 32 |
| 2.1.5.2.2. İş Tatminsizliği | 33 |
| 2.1.5.2.3. Performans Düşüklüğü | 34 |
| 2.1.5.2.4. Devamsızlık | 34 |
| 2.1.5.2.5. İşten Ayrılma Niyetinin Oluşması | 35 |
| 2.2. İşten Ayrılma Niyetinin Kavram Olarak İncelenmesi | 35 |
| 2.2.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı | 36 |
| 2.2.2. İşten Ayrılma Niyetinin Nedenleri | 37 |
| 2.2.2.1. İşten Ayrılma Niyetine Neden Olan Kişisel Faktörler | 39 |
| 2.2.2.1.1. Cinsiyet | 39 |
| 2.2.2.1.2. Yaş | 40 |
| 2.2.2.1.3. Medeni Durum | 41 |
| 2.2.2.1.4. Eğitim Düzeyi | 41 |
| 2.2.2.1.5. Hizmet Süresi | 42 |
| 2.2.2.2. İşten Ayrılma Niyetine Neden Olan İş ile ilgili Faktörler | 42 |
| 2.2.2.2.1. İş Tatmini | 43 |
| 2.2.2.2.2. Ücret | 44 |
| 2.2.2.2.3. Stres | 45 |
| 2.2.2.2.4. İşgörenin Birbirinden Etkilenmesi | 46 |
| 2.2.2.3. İşten Ayrılma Niyetine Neden Olan Çevresel Faktörler | 46 |
| 2.2.3. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi | 47 |
| 2.2.4. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları | 47 |
| 2.2.5. İş Aile Çatışması ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki | 48 |

| | |
|---|-----|
| 2.3. Turist Rehberliği..... | 51 |
| 2.3.1. Turist Rehberliği Kavramı | 51 |
| 2.3.2. Turist Rehberlerinin Turizm Sektöründeki Yeri ve Önemi | 52 |
| 2.3.3. Turist Rehberlerinin Görev ve Sorumlulukları..... | 54 |
| 2.3.4. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri | 55 |
| 2.3.5. Turist Rehberlerinin Çalışma Şekilleri | 56 |
| 2.3.6. Turist Rehberlerinin Çalışma Koşulları ve Sorunları | 56 |
| 2.3.7. Turist Rehberlerinde İş Aile Çatışması..... | 58 |
| 2.4. İlgili Araştırmalar | 59 |
| 2.4.1. İş Aile Çatışması ile ilgili Araştırmalar | 59 |
| 2.4.2. İşten Ayrılma Niyeti ile ilgili Araştırmalar..... | 62 |
| 3. YÖNTEM..... | 67 |
| 3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri..... | 67 |
| 3.2. Evren ve Örneklem..... | 68 |
| 3.3. Veri Toplama Aracı ve Teknikleri | 69 |
| 3.4. Araştırma Verilerinin Analizi..... | 70 |
| 4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR..... | 72 |
| 4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular | 72 |
| 4.2. Katılımcıların Rehberlik Mesleğine İlişkin Özellikleri..... | 73 |
| 4.3. Katılımcıların Çalışma Süresine ve Düzenine İlişkin Özellikleri | 75 |
| 4.4. Katılımcıların Aile/Eş Özelliklerine İlişkin Veriler | 76 |
| 4.5. İş Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları | 77 |
| 4.6. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İş Aile Çatışması Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri..... | 79 |
| 4.7. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları..... | 82 |
| 4.8. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyeti Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri | 83 |
| 4.9. T Testi Analizi ve Sonuçları..... | 85 |
| 4.10. Tek Yönlü Varyans Analizi ve Sonuçları..... | 89 |
| 4.11. Korelasyon Analizi ve Sonuçları..... | 102 |
| 5. SONUÇ VE ÖNERİLER | 105 |
| KAYNAKÇA | 111 |
| Ek-1 Anket Formu | 135 |

ÇİZELGELER LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Çizelge 1. İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti ile ilgili Çalışmalar | 64 |
| Çizelge 2. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları | 72 |
| Çizelge 3. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımları | 74 |
| Çizelge 4. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Çalışma Süresi ve Düzenine Göre Dağılımları | 76 |
| Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Aile/Eş Özelliklerine Göre Dağılımları | 76 |
| Çizelge 6. İş Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=396) | 78 |
| Çizelge 7. Guttman Split-Half Analizi ve Sonuçları | 79 |
| Çizelge 8. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İş Aile Çatışması Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri..... | 80 |
| Çizelge 9. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=396). 83 | |
| Çizelge 10. Guttman Split-Half Analizi ve Sonuçları | 83 |
| Çizelge 11. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyeti Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri | 84 |
| Çizelge 12. Cinsiyet, Çalışma Düzeni, Eş Çalışma Durumu ve Saatleri, Anne Baba Yaşama Durumu, Evde Yardımcının Varlığı, Çalışma Durumu, Çalışma Şekli Açısından Turist Rehberlerinin İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi..... | 85 |
| Çizelge 13. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Yaşları ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 89 |
| Çizelge 14. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Yaşları ile İşten Ayrılma Niyetlerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 90 |
| Çizelge 15. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Medeni Durumu ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 91 |
| Çizelge 16. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Medeni Durumları ile İşten Ayrılma Niyetlerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 91 |
| Çizelge 17. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 92 |
| Çizelge 18. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 93 |
| Çizelge 19. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Gelir Düzeyi ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 93 |
| Çizelge 20. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Gelir Düzeyi ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 94 |
| Çizelge 21. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Deneyim Süresi ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 95 |
| Çizelge 22. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Deneyim Süresi ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 96 |
| Çizelge 23. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çalışma Süresi ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 97 |

| | |
|--|-----|
| Çizelge 24. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çalışma Süresi ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 98 |
| Çizelge 25. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çocuk Sayısı ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 98 |
| Çizelge 26. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çocuk Sayısı ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 99 |
| Çizelge 27. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Taban Ücretlerini Alabilme Durumu ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler.... | 100 |
| Çizelge 28. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Taban Ücretlerini Alabilme Durumu ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 100 |
| Çizelge 29. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Tura Çıkılan Gün Sayısı ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler | 101 |
| Çizelge 30. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Tura Çıkılan Gün Sayısı ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler..... | 102 |
| Çizelge 31. Rehberlerin Anne Babaya Ayrılan Zaman Sıklığı ile İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular | 103 |
| Çizelge 32. Rehberlerin İş Aile Çatışması ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular | 103 |
| Çizelge 33. Hipotez Sonuçları | 104 |

1. GİRİŞ

Sanayi devrimiyle birlikte kentleşmenin giderek artması sonucunda insanlar zamanlarının çoğunu işyerlerinde geçirmektedirler. Bireylerin işyerinde sahip olduğu rollerin yanı sıra sosyal ve aile hayatlarında da farklı rolleri bulunmaktadır (Erdem ve Erkan, 2015: 352). Bu yüzden çalışan bireyler hem aile hem de iş yaşamının taleplerini yerine getirmeye çalışmaktadırlar. Ancak, bu taleplerin aynı zamanda gerçekleştirilmesi gerektiğinde kişi iş ve aile rollerini yerine getirirken çatışma yaşayabilir (Özmete ve Eker, 2012: 2). Çift kariyerli ailelerin sayısının artması ve çocuk bakımı ya da yaşlı bakımı sağlayan çalışan bireylerin artması iş aile arasındaki denge üzerine işveren, kamu kurum ve araştırmacıların dikkatini çekmiştir. İş ve aile rolleri arasındaki ilişki üzerine geniş bir alan yazın olmasına karşın, son çalışmalar iş ve aile rolleri arasındaki çatışma üzerine yoğunlaşmıştır (Kelloway, Gottlieb ve Barham, 1999: 337).

İş aile çatışmasının nedenleri arasında uzun ve düzensiz çalışma saatleri, işin gerekleri gibi faktörler yer almaktadır. Turist rehberliği mesleği de uzun ve düzensiz çalışma saatleri olan, tur programı içinde uzun seyahatlerin olduğu bir meslektir. Bütün gün boyunca turistlerin istekleri ve sorunları ile uğraşan rehberler ailelerine yeteri kadar zaman ayıramayabilirler. Bu durumun sonucunda da rehberler iş aile çatışması yaşayabilirler. İş aile çatışması bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Çatışma yaşayan rehberin olumsuz psikolojik durumu turun kalitesini, turist-rehber ilişkisini etkileyebilir. İş aile çatışmasının sonuçları arasında iş tatminsizliği, performans düşüklüğü, devamsızlık ve en sonunda işten ayrılma niyeti yer almaktadır. İş ve ailesi arasında sürekli çatışma yaşayan rehberler işten ayrılma niyeti içine girebilirler. Rehberlerin yaşadığı iş aile çatışmasının nedenleri belirlenerek, işten ayrılma niyetinin önlenmesi önemlidir.

1.1.Problem

Bu araştırma Türkiye’deki turist rehberlerinin yaşadıkları iş aile çatışmasının işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, iş aile çatışması kavramı, işten ayrılma niyeti ve turist rehberliği kavramı incelenmiştir.

Turist rehberliği mesleği çalışma saatleri uzun, sık şehir dışı seyahatlerin olduğu, zaman kavramının önemli olduğu zor bir meslektir. Rehberlik ayrıca turistlerle sürekli içiçe olan ve onların şikâyetlerine maruz kalan, insan ilişkilerinin yoğun olduğu stresli bir meslektir. Bu nedenle rehberlerin yaşadıkları stresin ailelerine yansiyebileceği düşünülmektedir. İşi nedeniyle ailesiyle çatışan rehber işten ayrılmayı düşünebilir. Bu nedenle araştırmanın problemi; seyahat acentalarına bağlı çalışan turist rehberlerinin iş aile çatışması yaşayıp yaşamadıklarını belirlemektir. Ayrıca yaşadıkları çatışmanın işten ayrılma niyetlerine etki edip etmediğini belirlemektir.

1.2. Amaç

Turist rehberleri mesleklerini icra ederken ailelerinden uzakta kalmaktadırlar. Tur programı uzun olan rehberlerin ailelerinden uzak kaldığı süre daha da fazladır. Turistlerle sürekli ilgilenmek zorunda olan rehberler ailelerine zaman ayırmakta güçlük çekmektedirler. Bu durum rehberlerde strese neden olabilmektedir. Bu stresin iş aile çatışmasına neden olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle araştırmanın amacı, iş aile çatışmasının turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemektir.

1.3. Önem

İlgili alan yazında iş aile çatışması, işten ayrılma niyeti ile ilgili pek çok çalışma bulunmaktadır (Karatepe, Baddar, 2006; Balmforth ve Gardner, 2006; Karatepe ve Kılıç 2007; Noor ve Madd, 2008; Çarıkçı ve Çelikkol, 2010; Blomme, 2010). Ayrıca turist rehberleri hakkında da pek çok çalışmaya rastlanmıştır (Aktaş ve Batman, 2010; Şahin ve Avcıkurt, 2013; Çetin ve Kızılırmak, 2012; İşler ve Güzel, 2014). Turist

rehberleri hakkında yapılan çalışmalar genellikle rolleri, görevleri ve eğitim ile ilgilidir (İşler ve Güzel, 2014; Ar ve Uğuz, 2015; Şahin ve Acun, 2015). Turist rehberlerinin iş aile çatışması yaşayıp yaşamadığını ve bu durumun işten ayrılma niyetine etkisini belirlemeye yönelik hem yerli hem de yabancı yazında herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle çalışmanın alan yazına katkı sağlayacağı ve ileride yapılacak çalışmalar için yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışmanın yapılacak öneriler ile rehberlere ve acentalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.4. Varsayımlar

Bu araştırmanın varsayımlarından biri rehberlerin anket forumunu doğru ve içtenlikle yanıtladıklarıdır. Bir diğer varsayım ise; araştırmada ulaşılan örneklemin evrenin tamamını temsil ettiğiidir.

1.5. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın kuramsal çerçevesi ulaşılabilen kaynaklar ile, ampirik uygulaması ise ankete katılan turist rehberleri ile sınırlıdır. Bu araştırmanın diğer sınırı, sadece seyahat acentasına bağlı çalışan turist rehberlerine anket uygulanmasıdır. Araştırmaya katılmayı teklif edilen turist rehberlerinin bir kısmının turda olma, yoğunluk gibi nedenlerle araştırmaya katılmayı reddetmesi de araştırmanın bu yönüyle sınırlanmasına neden olmuştur.

1.6. Tanımlar

Rol: “Rol, belirli statü ya da toplumsal konumlara atfedilen toplumsal beklentileri ortaya koyar ve bu tür beklentilerin gerçekleşip gerçekleşmeme sürecini analiz eder” (Ceylan, 2011: 99). Türk Dil Kurumu’na göre rol, bir işte bir kimsenin üstüne düşen görev olarak tanımlanmaktadır.

Rol çatışması: Bireyin bir rolünün diğer rolleriyle uyumlu olmaması sonucunda ortaya çıkan durumdur (Belias, Koustelios, Sdrolias ve Aspridis, 2015: 326). “İki veya daha fazla gönderilen rolün, birine uymanın diğerine uymayı zorlaştırdığında ortaya çıkan durumdur” (Basım, Erkenekli ve Şeşen, 2010: 149).

Rol Belirsizliği: “Bireyin görev, yetki ve sorumluluklarının iyi çizilmemiş olması ve bireyden beklenen görev ile ilgili davranışların açık olmaması; bireyin, işin amaçlarının ne olduğunu tam anlamıyla bilmemesi; yaptığı işin bütün içinde ve anlam ne anlam taşıdığından haberdar olmaması olarak tanımlanmaktadır” (Sabuncuoğlu, 2008: 35).

Aşırı Rol Yüğü: “Kişilerin bireysel kapasite ve yeteneklerinin yapmaları beklenen işlerin gerektirdiği niteliklerden daha az olması olarak ifade edilmektedir” (Akgündüz, Akdağ, Güler ve Sünnetçioğlu, 2014: 518). “Aşırı iş yükü çalışandan az bir kaynak ile çok kısıtlı bir zaman içerisinde çok fazla görevi yerine getirmesi talep edildiğinde ortaya çıkar” (Uysal, Akbulut ve Ertan, 2015: 981).

İş Aile Çatışması: İş aile çatışması olarak ifade edilen uyumsuzluk durumu, iş ve aile rollerinin aynı anda ortaya çıkması nedeniyle yaşanmaktadır (Parasuraman ve Simmers, 2001: 556).

İşten Ayrılma Niyeti: Çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemlerdir (Rusbult, ve diğerleri: 1988).

Turist Rehberliği: 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve 26.12.2014 tarihinde çıkan Meslek Yönetmeliğine göre turist rehberliği hizmeti; “seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini” ifade eder.

2. İLGİLİ ALAN YAZIN

İş aile çatışması son yıllarda önemli hale gelen bir kavramdır. Aile hayatında meydana gelen değişiklikler iş aile çatışmasını etkilemektedir. İş aile çatışması bireylerin hem hayat hem de iş tatminlerini olumsuz yönde etkilemektedir. İş aile çatışmasının işten ayrılma niyetini etkilediğini gösteren çalışmalar mevcuttur. Bu bölümde iş aile çatışması kavramı, iş aile çatışmasının nedenleri, işten ayrılma niyeti, iş aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisi, turist rehberliği, turist rehberliğinin turizm sektöründeki önemi gibi konular hakkında bilgi verilmektedir.

2.1. İş Aile Çatışması

Toplumun en küçük yapı taşı olan aile toplumu oluşturan bireylerin kişilik yapısının gelişmesinde ve bireylerin sosyalleşmesinde ilk ve temel etkiye sahiptir (Könezoğlu, 2006: 8; Ekici, 2014: 210). İş ise bireyin geçimini sağlamak için herhangi bir alanda yaptığı çalışmadır (TDK, 2015). İş kişiler için hem gelir sağladığı hem de kendilerini gerçekleştirme imkânı sunduğu için önemlidir. İş ve aile insan hayatının en önemli iki alanıdır. İş ve aile alanının bireyden gerçekleştirmesini beklediği beklentileri vardır (Giray ve Ergin, 2006: 84; Karatepe, 2011: 10; Kılıç ve Sakallı, 2013: 210). İş ve aile iki önemli alan olmasına rağmen bireyin hayatı bütündür ve tekdir. Bireyin iş ve aile alanında yapılması gereken rolleri sürekli olarak birbirini etkilemektedir. İş rolündeki olumlu ya da olumsuz durum aile rolünü etkileyebildiği gibi aile rolündeki olumlu ya da olumsuz durum da iş rolünü etkileyebilir (Arslan, 2012: 100).

Endüstri devrimine kadar üretim aileler tarafından kendi tüketimleri için yapılmaktaydı. Önceleri iş ve aile alanıyla ilgili etkinlikler zor olmadan beraber yürütülürken endüstrileşmeyle beraber iş ve aile alanıyla ilgili etkinlikler ayrılmaya başlamıştır. İş yerleri evlerin dışında oluşmaya, ev ve işe ilişkin zaman dilimleri

farklılaşmaya, aile bireyleri arasındaki ilişki kalıpları ve işyerindekiler birbirinden ayrılmaya başlamıştır. İş ve aile alanı birbirinden giderek ayrılrsa da zamanla değişmeyen tek şey iş ve aile alanının birbirleriyle çok yakın olduğu ve birbirinden etkilendiği gerçeğidir (Kapız, 2002: 139; Adak, 2007: 139; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010: 3432; Özmete ve Eker, 2012: 2).

Küreselleşme ile teknolojiye yaşanan hızlı gelişme toplum ve aile yapısında sosyal ve ekonomik alanların değişmesine yol açmıştır. Bu durum aile üyeleri ile ilişkileri ve onların rollerini değiştirmiştir (Mete, Ünal ve Bilen, 2014: 265). Sanayileşme, modernleşme süreciyle birlikte bireylerin toplum ve aile içindeki rol ve statülerinde değişmeler yaşanmıştır. İş ve aile rollerinin yönetimi bugünün küresel işgücünde artan bir problemdir. Günümüzde geleneksel aile yapısı değişmiş, kadınlar iş hayatına katılmış, erkeklerin üstünlüğü giderek azalmış, ailede anne ve baba sorumlulukları paylaşmış ve bir eşitlik akımı başlamıştır (Karatepe, 2011: 11; Bayer, 2013: 106; Kağnıcıoğlu, 2013: 24). Geçmişten günümüze kadar gerçekleşen bu değişim ile iş yaşamı ve aile yaşamının birbirinden farklı kültürlerin ve isteklerin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Çakır, 2011: 11).

Ailede üstlenilen rollerin yanında iş hayatında çalışan bireylerin hem bireysel gelişimleri hem de yapması gereken görevleri ile üstlenmek zorunda oldukları rolleri vardır. Birey bazı durumlarda ya iş yerindeki rollerinden ya da aile yaşamındaki rollerinden birini tercih etmek zorunda kalabilir (Turunç ve Fındıklı, 2015: 116). Bireyin çalışan rolüne hem eş hem anne/baba rolü eklenince, yükü artmaktadır (Önel, 2006: 13). Bu durumda bireyin ne kadar çok üyesi olduğu grup varsa rolü de o kadar fazladır. Fakat bireyin üstlendiği roller zaman zaman uyumlu olmayabilir (Özen ve Uzun, 2005: 129; Yüksel, 2005: 302). Bu durum “iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbiri ile karşılıklı uyumsuz olması sonucu meydana gelen rol çatışması iş aile çatışması” olarak tanımlanmaktadır (Greenhaus ve diğerleri, 1989: 313). Bir başka deyişle, kişi birden fazla role sahip olduğunda iş aile çatışması yaşanır (Mete ve diğerleri, 2014: 265).

İş aile araştırmaları öncelikle aile yaşam kalitesi üzerinde işin etkisine yoğunlaşmıştır. Fakat son çalışmalar işle ilgili davranışlar ve sonuçları üzerinde aile

hayatının etkisini incelemeye başlamıştır (Greenhaus, Collins, Singh ve Parasuraman, 1997: 249).

2.1.1. İş Aile Çatışması Kavramı

İş aile çatışması genellikle iş ve aile alanları arasındaki çatışmayı tanımlamak için kullanılan bir terimdir. Kahn ve diğerleri (1964) iş aile çatışmasını aile rollerinden gelen taleplerin iş rollerinden gelen talepler ile çatışması ve interrol çatışma türü olarak tanımlamıştır (Carnicer, Sanchez, Perez ve Jimenez, 2004: 468).

İş aile çatışması “iş ve aile rollerinden ötürü olan baskının karşılıklı olarak uyumsuz olduğunda, bir role katılırken diğer role katılım daha güç olduğunda yaşanır” olarak tanımlanmıştır (Greenhaus and Beutell, 1985).

Özdevecioğlu ve Doruk (2009) ise, iş aile çatışmasını “iş ve aile rollerinin gereklerinin aynı anda yerine getirilmesi gerektiğinde bireyin içine düştüğü çelişkili durumdur” şeklinde tanımlamıştır.

Bireyin aile hayatında ve işyerinde yerine getirmesi gereken roller daha çok, iş ve aile hayatında yapması gereken görevleri, sorumlulukları yerine getirmeyi içermektedir (Taslak, 2007: 68). İş nedeniyle vakitlerinin çoğunu iş yerinde harcayan çalışanlar bir yandan stres nedeniyle ortaya çıkan sağlık sorunlarına maruz kalırken bir yandan ailelerine ve kendilerine yeteri kadar zaman ayıramamaktadırlar (Kağnıcıoğlu, 2013: 24).

İş aile çatışmasında işin gerektirdiği roller ön planda tutulmakta ve aile ikinci planda kalmaktadır. Kişinin ailesinin ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak zorunda olması nedeniyle iş ön planda tutulur. Yani kişi işinin rol gereklerini yapmakta aile rol gereklerini ise ihmal etmektedir (Aras ve Karakiraz, 2013: 2).

Konu ile ilgili yapılan yazın taraması sonucunda araştırmacıların en sık kullandığı tanım Greenhaus ve Beutell'e aittir. Buna göre esas itibariyle “rol taleplerinin bazı yönleriyle birbirleriyle uyumsuz olması durumu” olarak

tanımlanabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77; Hammer, Allen ve Grigsby, 1997: 186; Kossek ve Ozeki, 1998: 139; Carlson, 1999: 237; Linehan ve Walsh, 2000: 50; Greenhaus ve Parasuraman, 2002: 301; Rotondo, Carlson ve Kincaid, 2003: 276; Kinnuen, Vermulst, Gerris ve Makikangas, 2003: 1670; O'dricoll ve Brough ve Kalliath 2004; Cinamon ve Rich, 2005: 366; Dixon ve Bruening, 2005: 228; Magnus ve Viswesvaran, 2005: 217; Hill, 2005: 797; Lingard ve Francis, 2006: 185; Grice ve diğerleri, 2007: 791; Qu ve Zhao, 2012: 23; Zhao ve Namasivayam, 2012: 459; Mete ve diğerleri, 2014: 265; Özbağ ve Ceyhun, 2014: 643; Allen, French, Dumani ve Shockley, 2015: 91). “İş aile çatışması olarak ifade edilen uyumsuzluk durumu, iş ve aile rollerinin aynı anda ortaya çıkması nedeniyle yaşanmaktadır” (Parasuraman ve Simmers, 2001: 556).

2.1.2. İş Aile Çatışmasının Türleri

Yaşamın her döneminde bireyin yerine getirmek zorunda olduğu rolleri vardır ve bu roller zaman içerisinde farklılaşmaktadır. Bu rolleri gerçekleştirme çabası bireyin yaşamının sonuna kadar devam etmektedir. Birey çalışmaya başladığı zaman iş dışındaki rollerinin üzerine iş rolleri de eklenmektedir. Fakat bu rollerin her zaman uyumlu bir şekilde gerçekleştirilmesi pek kolay değildir. Bireyler rol gereklerini dengeleme çabasında bulunmaktadırlar (Yüksel, 2005: 303). Bireyin hem ailede hem de işte üstlendiği rollerin birbirini engellemesiyle çatışma meydana gelmektedir. Meydana gelen bu çatışmanın birey üzerinde oluşturduğu rol baskısı iş aile çatışmasıdır. Bu çatışmalar iş-aile çatışması ya da aile-iş çatışması şeklinde ayrılmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 156).

İş aile çatışması, işin taleplerinin aile sorumluluklarını yerine getirmesini güçleştiren iş aile çatışması ve aile taleplerinin iş sorumluluklarını yerine getirmesini güçleştiren aile iş çatışması olmak üzere iki şekilde gerçekleşebilir (Frone, Yardley ve Markel, 1997: 148; Stoeva, Chiu ve Greenhaus, 2002: 4; Batt ve Valcour, 2003: 192; Voydanoff, 2005; Dixon ve Bruening, 2005: 228; Roos, Lahelma ve Rahkonen, 2006: 49; Blanch ve Aluja, 2009: 520; Çelik ve Turunç, 2011: 229; Coşkuner ve Şener, 2013: 2; Hashim, Ishar, Rashid ve Masodi, 2012: 1014; Nohe ve Sonntag, 2014: 1). Her iki çatışmada aile ve iş hayatında olumsuz sonuçlar meydana gelmektedir. Örneğin; iş aile

çatışması evlilik memnuniyetini azaltırken, aile iş çatışması da iş tatminini azaltır (Erdamar ve Demirel, 2014: 4919).

İş aile çatışması iş etkinliğine katılımın aile etkinliğine katılımına müdahale ettiği veya aile alanında iş stresinin bireyin davranışlarını olumsuz etkilediği zaman meydana gelir. Aile iş çatışması ise aile etkinliğine katılımın iş etkinliğine katılımına müdahale ettiği ve aile stresinin bireyin iş performansını olumsuz etkilediği zaman meydana gelir (Greenhaus ve Powell, 2003: 292).

İş ve aile çatışması, iş (aile) ile ilgili beklentilerin aile (iş) ile ilgili beklentiler ile uyumsuz olduğunda meydana gelir (Kanbur, 2015: 150). İş baskısı, iş aile çatışmasının en güçlü kaynağı olarak bulunurken, aile baskısı da daha güçlü aile iş çatışmasıyla ilişkili bulunmuştur (Greenhaus ve Parasuraman, 2002: 301).

İş rol çatışması ve zaman talepleri daha çok iş aile çatışması ile ilişkili bulunurken aile rol çatışması ve rol belirsizliği de aile iş çatışması ile ilişkili bulunmuştur. İş alanı, iş rol çatışması ve zaman talepleri iş aile çatışması ile daha ilişkilidir. Bu sonuçlar, bu stresler daha sık yaşandığı zaman kişinin iş rolü, aile hayatına negatif etki eder. Ailede geçirilen zaman, evde bulunan çocukların sayısı, küçük çocukların yaşı aile alanında uyumsuz rol baskılarını artırır. Aile rol çatışması ve belirsizliği aile rolleriyle direkt ve pozitif ilişkilidir ve kişinin iş hayatına olumsuz etki eder (Michel, Mitchelson, Pichler ve Cullen, 2015).

2.1.2.1. İş Aile Çatışması

İş aile çatışması, bireyin çalışan rolüne hem anne/baba hem eş rolünün de eklenmesi sonucu ortaya çıkan bir çatışmadır (Karabay, 2015: 117). İş aile çatışması son zamanlarda en çok yaşanan çatışma türleri arasında yer almaktadır. İşle ilgili sorumluluklar aile ile ilgili sorumluluklarla çatışabilmektedir. Bu çatışma türü, bireyin işte hissettiği tatmini azalttığı gibi, bireyin psikolojisini de olumsuz etkilemektedir (Özdemir, 2014: 10). Bireyler hem başarılı kariyer hem de başarılı aile hayatına sahip olmak için baskıyla karşılaştıklarında iş aile çatışması şiddetlenebilir (Day ve Chamberlain, 2006: 117).

İş aile çatışması, iş ve aile taleplerinin ve kaynaklarının birbiriyle çatışmasını yansıtmaktadır. Bu iş ve aile rolleri taleplerinin bazı açıdan uyumsuz olduğundaki interrol çatışma şeklidir. Bir role katılırken diğer role katılımın güç olduğunu ifade etmektedir (Voydanof, 2005). Mesela çalışan bireyin fazla mesaiye kalması sonucu ailesi ile birlikte zaman geçirememesi buna örnek olarak verilebilir (Giray ve Ergin, 2006: 84).

2.1.2.2. Aile İş Çatışması

Wayne, Musisca ve Fleeson (2004), aile iş çatışmasını “birinin aile rolünden onun iş rolüne negatif müdahale etmesi” olarak açıklamaktadır. Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996), aile iş çatışmasının “aile aktivitelerinin iş aile sorumlulukları ile karışması durumunda ortaya çıktığını” ifade etmektedir. Özdevecioğlu ve Doruk (2009), ise aile iş çatışmasını bireyin aile rolü gereği işin sorumluluklarını tam anlamıyla yerine getirememesi olarak tanımlamıştır.

Aile iş çatışmasında, bireyin aile alanının istekleri iş alanının sorumlulukları ile çatışabilmektedir. Örneğin, çocuk bakımı ya da çocukların hastalanması işe bağlanmaya engel olabilir ve böylece aile iş çatışması yaşanabilir (Yüksel, 2005: 304). Ailede küçük yaşta çocukların olması ve sahip olunan çocukların sayısının artması aile iş çatışmalarını da arttırmaktadır. Çocukların bakımı ve ev işleri rollerinin genellikle kadınlara yüklenmesi nedeniyle onların daha fazla aile iş çatışması yaşadıkları söylenebilir (Bozkurt, 2012: 88). Aile alanı ile ilgili rollerin iş alanı ile ilgili rollere etki etmesinin neden olduğu zaman darlığı ve gerilim çatışmaya neden olur (Bardakoğlu, Akgündüz ve Alkan, 2014: 1059). Birey veli toplantısına katılmak için iş gezisini iptal ettiğinde aile iş çatışması yaşamış olmaktadır (Greenhaus ve Powell, 2003: 292). Ancak, aile sınırlarının iş sınırlarına göre daha esnek olması nedeniyle iş aile çatışması aile iş çatışmasına göre daha çok yaşanmaktadır. İş alanından aile alanına olan negatif etkinin aile alanından iş alanına olan negatif etkiye göre daha çok olduğu ifade edilmektedir (Yüksel, 2005: 304). Çünkü geçimini sürdürebilmek için bireyler işe ve gelire ihtiyaç duymaktadır bu nedenle iş her zaman öncelikli olarak görülmektedir. Bu durum aile iş çatışmalarının daha az algılanmasına neden olmaktadır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009).

Frone, Yardley ve Markel (1997), aile iş çatışmasının iş stresi ve aşırı iş yükü vasıtasıyla iş aile çatışmasını dolaylı olarak etkilediğini belirlemiştir. Anafarta ve Kuruüzüm (2012), işin erkeklerde aile iş çatışmasını etkilediğini, kadınlarda ise çocukların yaşı ve yaşlı bakımının aile iş çatışmasını etkilediğini belirlemiştir.

2.1.3. İş Aile Çatışmasının Nedenleri

Türkiye’de geleneksel olarak tek kazananlı aile modeli yaygındır. Kadın istihdam oranı düşüktür ve sosyal sigortalar sistemi formal sektörde tam zamanlı erkek çalışanları esas olarak düzenlenmiştir. Bu nedenle Türkiye, Küresel Cinsiyet Uçurumu 2014 Endeksinde 142 ülke arasından 125. Sırada iken, ekonomik katılım ve fırsatlar değerlendirildiğinde 132. Sıraya gerilemektedir. Birey yaşamında işin daha önemli hale gelmesi, işle ilgili düzenlemelerin belirsiz olması, düşük ücretler, çalışma saatlerinin uzunluğu ve işin yoğunluğu, yaşam standartlarının giderek yükselmesi, ailenin vazgeçilmezliği, iş ve aile çatışmasını şiddetlendirmektedir (Kapız, 2002: 140; Ulutaş, 2015: 725).

İş aile sorunları, kültürel inançlar, normlar, değerler ve özellikle cinsiyet rolleri ile ilişkilidir (Aycan ve Eskin, 2005: 454). Eğer işin zaman talepleri (vardiyalı çalışma) ailenin zaman taleplerine (okuldan sonra çocukların ödevlerine yardım) müdahale ederse çatışma meydana gelir (Krisor, Diebig ve Rowold, 2015: 649). Çatışma işin aile yaşamına karışması (fazla mesai yüzünden aileyle vakit geçiremememe) veya aile taleplerinin işe karışması (ailedeki bir hastalık) sonucunda meydana gelir (Kelloway ve diğerleri, 1999).

Çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz olması, fazla mesai, düşük ücret, yöneticilerin olumsuz tavrı, iş ile ilgili ilişkiler, bireyin işte geçirdiği zamanın çok olması, terfi, aile ile ilgili ilişkiler, ailenin istekleri, sağlık durumu, çocuk sayısı, yaş, gelir gibi çeşitli iş ve kişisel özellikler iş ve aile veya aile ve iş çatışmasının nedenleri arasında sayılmaktadır (Çelik, Turunç, 2011: 210; Mete ve diğerleri, 2014: 275). Alan yazın incelendiğinde işteki sorumluluklar, rol belirsizliği, rol yükü gibi işle ilgili faktörlerin ve yaş, cinsiyet, evdeki çocukların sayısı gibi kişisel faktörlerin iş aile çatışmasının nedenleri arasında olduğu görülmektedir (Bayhan, İlsev ve Ergeneli,

2006: 87). Bu doğrultuda iş aile çatışmasına neden olan faktörler kişisel, işle ilgili ve aile ile ilgili faktörler olmak üzere üç temel başlıkta incelenmektedir.

2.1.3.1. İş Aile Çatışmasına Neden Olan Kişisel Faktörler

Kişilerin evli olup olmaması, yaşı, kişiliği, cinsiyet gibi faktörler iş aile çatışmasına neden olan etmenler arasında yer almaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 157; Yıldırım alp, Öner ve Yeni han, 2014: 167). Bu bölümde iş aile çatışmasına neden olan kişisel faktörlerden cinsiyet, kişilik, yaş ve medeni durum açıklanmaktadır.

2.1.3.1.1. Cinsiyet

Cinsiyet terimi, “kadın ya da erkek olmanın biyolojik yönünü ifade ederken, toplumsal cinsiyet terimi kadın ya da erkek olmaya toplumun ve kültürün yüklediği anlamları ve beklentileri” ifade etmektedir (Demirbilek, 2007: 13). Toplumsal cinsiyet sosyal yönden kadına ve erkeğe verilen roller ve sorumluluklar olarak tanımlanır (Eser, 2010: 21).

Cinsiyet ve çatışma temelli yapılan çalışmalarda farklı cinsiyetlerin çatışmayı farklı yaşadıkları belirlenmiştir. İş hayatındaki sorumluluk ve görevler erkekler için daha ön planda iken, ev hayatındaki sorumluluklar kadınlar için daha önemli olduğu görülmüştür (Bardakoğlu, 2014: 1059).

Kadın yaşamı için sanayi devrimi oldukça önemlidir. Çünkü kadınlar önceden sadece aile alanında çalışıyorlardı. Sanayi devrimi ile kadın aile alanı dışında ücretli olarak ve işçi statüsü altında çalışmaya başlamıştır. Kadın hem aile içinde hem de toplumsal alanda daha etkin hale gelmiştir (Yılmaz ve Şahin 2008: 187; Göktepe, 2011: 3; Bayer, 2013: 104). Evdeki rolü anne-eş olan kadına günümüzde çalışan rolü de eklenmiştir. Bunun sonucunda çalışan anne, çalışan eş rolleri ön plana çıkmıştır (Yıldırım alp ve diğerleri, 2014: 166). Kadınların bu çoğalan rollerin bütün isteklerini yerine getirmeye çalışmaları rol yükü ve taleplerin örtüşmesi gerilimini ortaya çıkarmaktadır. Rol yükü, rolleri tam anlamıyla gerçekleştirmek için bireyin tüm zaman

ve enerjisini harcaması gereken isteklerin bir arada olmasıdır. Taleplerin örtüşmesi, bireyin hem iş hem de aile alanına ait sorumluluklarını aynı anda farklı yerlerde gerçekleştirilmesi gerekliliğidir. Bu nedenle iş alanındaki sorumluluklar aile yaşamına engel olmakta ya da aile alanındaki sorumluluklar iş yaşamına engel olmaktadır (Özmete ve Eker, 2013: 21).

Kadınların sahip olduğu roller ile ilgili düşünceler kadın için önemli sınırlar oluşturur. Geleneksel yapı içinde işi, kariyeri öncelikli olarak görülmeden yetişen kadınlar, ev-aile ve çocukları ile ilgili rollerini üstlenmeye yönelik yetiştirilmişlerdir. Böyle yetişen kadınlar çalışmaya başlayınca hem iş sorumluluklarını hem de ailesel talepleri eksiksiz olarak yerine getirmeye çalışınca üzerinde baskı artmakta, stres kaynaklı olumsuzluklar yaşayabilmekte ve aşırı rol yükü altında kalmaktadır. İş-aile çatışması kadınlarda daha fazla görülmektedir. Çünkü kadınların iş yaşamındaki kariyerleri, eşi-ailesi ve çocuklarından sonra gelmektedir. Kadınların aile sorumlulukları, evlenmesi, çocuğunun olması kariyerlerine ara vermelerine neden olmaktadır. Kadının çalışan kadın-ev kadını rolleri genellikle birbiriyle uyumsuz olmaktadır. İş yerinde hırslı, girişken, kendini işine vermesi beklenen kadından evde duygusal, yumuşak olması istenmektedir. Sonuç olarak kadın aile ve iş rolleri nedeniyle iş aile çatışması yaşamaktadır (Kocacık ve Gökkaya, 2005: 213; Adak, 2007: 144; Küçükusta, 2007: 245; Yılmaz ve Şahin, 2008: 189; Gürkanlar, 2010: 46; Arslan, 2012: 101; Özmete ve Eker, 2012: 5; Bozkurt, 2012: 86; Yıldırım alp ve diğerleri, 2014; Batı ve İnel, 2015: 108).

Geleneksel aile modelinde kadından beklenen ev işlerini yerine getirmesi erkekten beklenen ise eve gelir getirmesidir. Kadınlar bütün aile sorumluluklarını üstlendiği için erkeklerin rol çatışması daha azdır (Kağnıcıoğlu, 2013: 26). Dünyanın birçok yerinde olduğu gibi bizim toplumumuzda da kadına yüklenen en önemli roller annelik ve eşliktir. Toplumun kadına yüklediği anne ve eş rolleri, kadınların çalışıp çalışmama tercihlerini etkilemektedir. Kadınların ailevi sorumlulukları daha fazla olduğu için hem iş hem de aile yaşamlarında rol çatışmasını daha fazla yaşarlar. Çatışmanın sürekli devam etmesi halinde kadınlar ailesel sorumluluklardan dolayı işten ayrılmaktadırlar. Yapılan araştırmalarda kadınların çalışma süresinin sekiz yıl olduğu ve çalışan kadınların yarısının çalışma hayatlarının ilk beş yılında evlenme ve çocuk sahibi olma gibi nedenlerle emekliliğe hak kazanmadan işten ayrıldıkları

ortaya çıkmıştır (Gönüllü ve İçli, 2001; Uşen ve Delen, 2011: 136; Ergöl, Koç, Eroğlu ve Taşkın, 2012: 44; Erol, 2015: 17).

İş ve aile hayatı sorumluluklarını dengelemek zor olduğu için kadınların işlerinden ayrıldıkları daha çok görülmektedir (Greenhaus ve diğerleri, 1997: 250). Kadınlar aile hayatında erkeklere göre daha fazla baskı hissetmektedirler çünkü onlar erkeklere göre daha fazla ev ile ilgili sorumluluk almaktadırlar (Bolorizadeh, Tojari ve Zargar, 2013: 1404). Çatışmanın erkeklerden daha çok kadınları etkilediği düşünülmektedir çünkü birçok kültürde genellikle aileye kadınlar hâkimdir ve aile taleplerine ilişkin geleneksel beklentilere kadınlar daha fazla yanıt vermektedir (Bercovitz, Burstein ve Benjamin, 2012: 318).

Fu ve Shaffer (2000), kadınların daha çok aile iş çatışması, erkeklerin ise daha çok iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Voydanoff (2005), kadınların daha fazla iş aile çatışması yaşadığını belirlemiştir. Hill (2005), çalışan babaların çalışan annelere göre daha az iş aile çatışması yaşadıklarını, daha az streste olduklarını, yüksek aile tatmini, evlilik tatmini ve yaşam tatmini yaşadıklarını belirlemiştir. Giray ve Ergin (2006), yaptıkları iş aile çatışması bakımından kadın ve erkeklerin karşılaştırıldığı çalışmada kadınların erkeklere oranla daha fazla iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Antalyalı ve Çarıkçı (2007), kadınlarda iş aile çatışmasının erkeklere oranla daha fazla olduğunu belirlemiştir. Sekine ve diğerleri (2010), yaptıkları çalışmada hem iş aile çatışmasını hem de aile iş çatışmasını kadınların erkeklere göre daha fazla yaşadıklarını belirlemiştir. Ergöl ve diğerleri (2012), çalışmaya katılan her iki kadından birinin çalışma hayatının aile yaşantısını olumsuz etkilediğini belirlemiştir. Erdamar ve Demirel (2014), kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere oranla daha fazla iş aile çatışması yaşadıklarını ortaya koymuştur.

2.1.3.1.2. Kişilik

Kişilik, insanların bütün davranışlarını belirleyip diğer insanlardan farklılığını ortaya koyarken bir yandan da sosyal çevre, aile, kalıtım, coğrafi ve fiziki şartlar gibi birçok faktörden etkilenebilen temel bir olgudur (Arıkan, Çalışkan ve Bal, 2013: 288). Dolayısıyla kişilik bireylerin yaşama tarzı şeklinde tanımlanabilir. İnsanların

birbirinden farklı kişilik özelliklerine sahip olması, iç ve dış dünyayı kendi bakış açıları ile yorumlamaları insanlar arasında bazı çatışmalara neden olmaktadır (Soysal, 2009: 27).

Stresli durumlar karşısında pozitif duygularıyla kendini çabuk toparlayan kişilerin daha az iş aile çatışması yaşadıkları görülmektedir (Krsior, Diebig ve Rowold, 2015: 652). Daha önceki kişilik ve iş aile çatışması çalışmalarında farklı ilişkiler belirlenmiştir. Çünkü yüksek içsel motivasyona sahip bireyler iş yerinde başarılı hissetmektedir. Daha olumlu ve daha deneyimli bireyler daha az iş aile çatışması yaşamaktadır (Dixon ve Bruening, 2005: 233).

Kişisel özellikler bireylerin davranışlarından dolayı iş aile çatışmasını etkileyebilmektedir. İş etkinliği ya da aile etkinliğine katılmak için eş zamanlı baskılarla karşılaşıldığında bazı bireyler iş aktivitelerini seçerken diğerleri de aile aktivitelerini seçerler. İş ve aile etkinlikleri arasında seçim yapma kararı daha sonraki iş aile çatışması için zemin oluşturmaktadır. Yapılan araştırmalar kişisel özelliklerin verilen karar üzerinde güçlü etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur (Greenhaus ve Parasuraman, 2002: 303).

Kişilik özelliklerinin iş aile çatışması ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi etkileyen bazı önemli rolleri oynaması beklenir (Hashim ve diğerleri, 2012: 1014). İş aile çatışması yaşayan bireylerin genellikle negatif etkinliği yüksek olan ve A tipi kişilik özellikleri taşıyan bireyler olduğu yapılan araştırmalarda ortaya çıkmıştır (Özdemir, 2014: 25). A tipi kişilik eğilimi genellikle hırslı, ısrarcı, sabırsız, hoşgörüsüz bireyleri ifade etmektedir. A tipi kişiliğin iş tatminsizliğine, strese, kalp rahatsızlıklarına neden olduğu çalışmalarda belirlenmiştir. A tipi kişiliğe sahip bireyler için iş çok önemli bir alana sahiptir. Bu bireyler iş dışı aktivitelere sınırlı zaman ayırmaktadırlar ve uzun çalışma saatleri sonunda eve gergin geldikleri için iş aile çatışması yaşamaktadırlar (Carlson, 1999: 240).

Negatif duyulanım stres araştırmalarında en sık çalışılan konudur. Negatif duyulanım dünyayı negatif görmek, olaylara karamsar yaklaşmak ve sürekli olumsuz düşünmek gibi genel bir eğilimi temsil etmektedir. Negatif duyulanımda ayrıca yüksek seviyede sıkıntı, depresyon, sinirlilik, endişe, korku ve öfke yaşama eğilimi daha

fazladır. Yapılan çalışmalarda negatif duyulanım ve A kişilik yapısına sahip bireylerin iş aile çatışmasını daha çok yaşadıkları bulunmuştur (Greehaus ve Parasuraman, 2002: 303). A tipi davranış kalıpları üzerine yapılan araştırmalar kaygının, depresyonun fiziksel belirtileri ve iş tatminsizliği gibi iş sonuçları arasındaki ilişkiyi göstermiştir (Mynatt, Omundson, Schroeder ve Stevens, 1997: 660).

Burke (1988), A tipi kişiliğe sahip bireylerin daha fazla iş aile çatışması yaşadığı belirlenmiştir. Carlson (1999), iş aile çatışması yaşayan bireylerin negatif duyulanımı yüksek bireyler olduğunu belirlemiştir. Stoeva ve diğerleri (2002), iş aile çatışması ve aile iş çatışmasını etkileyen faktörlerden birinin negatif duyulanım olduğunu belirlemiştir. Çalışma yüksek negatif duyulanım olan bireylerin iş ve aile rolleri arasında önemli derecede çatışma yaşadığını göstermiştir. Çünkü bu bireyler iş ve aile alanlarında yoğun stres yaşamaktadırlar.

2.1.3.1.3. Yaş

Kişinin yaşıyla beraber deneyimlerinin de arttığı görülmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 114). Bireyin yaşı ilerledikçe rolleri değiştiği için dolaylı bir çatışma nedeni olarak görülebilir (Özmete ve Eker, 2013: 21).

Voydanoff (2005), gençlerin daha fazla iş aile çatışması yaşadığını belirlemiştir. Giray ve Ergin (2006), çift kariyerli ailelerdeki genç kadınların daha yaşlı kadınlara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Erdamar ve Demirel (2014), 30 yaş ve altındaki öğretmenlerin 50 yaş ve üzeri öğretmenlere göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Fakat Yıldırım ve diğerleri (2014), genç yaştaki çalışanların daha az iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Gamor, Amisah ve Boakye (2014), yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre iş saati hakkında daha az endişe duydukları sonucuna ulaşmıştır.

2.1.3.1.4. Medeni Durum

Bireylerin medeni durumu, iş dışındaki yaşamlarını etkilediği için iş aile çatışmasının şiddetini etkilemesi beklenebilir (Atabay, 2012: 32). Bekâr bir bireyin sadece işle ilgilenmesi ve iş alanında başarılı olması evli ve çocuklu bireylere göre daha kolaydır. Çünkü evli ve çocuklu çalışan bireyler hem iş hem de aile sorumluluklarını yerine getirmeye çalıştıkları için çatışma yaşamaları daha kolaydır (Dursun ve İştâr, 2014: 129).

Lo (2002), kadınların asıl sorununun aile ve iş rollerini yerine getirmek için zaman bulmak olduğunu söylemiştir. Katılımcılar aile iş çatışması yaşıyor musunuz sorusuna genellikle son derece yoğun veya yoğun cevabını vermişlerdir. İş aile çatışmasının kaynağı olarak eş desteğinin az olması, tükenmişlik hissi, az aile zamanı ve çocukların ödevi gibi nedenler göstermişlerdir. Aycan ve Eskin (2005), eş desteğinin kadınlar için iş aile çatışması ile ilişkili olduğunu belirtirken, erkekler için hem eş desteği hem de örgüt desteğinin iş aile çatışması ile ilişkili olduğunu belirtmiştir. Özmete ve Eker (2012), evli katılımcıların bekâr katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Araştırma sonucunda aile kurma ile üstlenilen rollerin çalışan bireylere daha ağır geldiği belirlenmiştir. Araştırmada medeni durum ve çocuk sayısının iş aile çatışmasını etkilediği belirlenmiştir. Yıldırımalp ve diğerleri (2014), evli çalışanların bekâr çalışanlara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıklarını ortaya koymuştur. Lee ve diğerleri (2014), yaptıkları çalışmada eş desteği ile rol dengesi arasında pozitif ilişkinin olduğunu bulmuştur. Evli olan kişiler evli olmayan kişilere göre daha fazla iş aile çatışması yaşamaktadır. Çünkü bekâr kişiler zamanlarını ve enerjilerini kullanmak için daha esnekler ve daha az aile sorumluluklarına sahiptirler. Bu yüzden daha az iş aile çatışması yaşarlar (Fu ve Shaffer, 2000: 505).

2.1.3.2. İş- Aile Çatışmasına Neden Olan İşle ilgili Faktörler

İşle ilgili stres; aşırı iş rol yükü, iş rol belirsizliği ve çatışma, iş gerginliği, iş stresi, iş görevlerinde bağımsızlığın eksikliği, belirsiz çalışma saatlerini içermektedir. İşyerinde yaşanan stres (aşırı iş yükü, rol belirsizliği, ağır sorumluluklar gibi) arttıkça

iş aile çatışması da artmaktadır (Magnus ve Viswesvaran, 2005: 218). İş rol stresi, iş rol gerekleri, işin özelliği ve çalışanların kişiliği gibi nedenler iş aile çatışmasının nedenleri arasındadır (Ryan ve diğerleri, 2015: 11). İş aile çatışmasına neden olan işle ilgili faktörler uzun ve düzensiz çalışma programları, iş gerekleri ve yöneticilerin tutumu, işe bağlılık gibi faktörler altında incelenmektedir.

2.1.3.2.1. Uzun ve Düzensiz Çalışma Programları

Çalışanların işlerinde yaşadıkları sıkıntılar onlarda strese neden olmaktadır. Bu stres çalışanların aile hayatını etkilemektedir. Özellikle çalışma saatlerinin uzunluğu, iş seyahatleri gibi faktörler çalışan kişilerin ailelerine yeteri kadar zaman ayıramamalarına neden olmaktadır (Erdem ve Erkan, 2015: 364).

Hammer ve diğerleri (1997), yaptıkları çalışma sonunda esnek çalışma programına sahip bireylerin daha az iş aile çatışması yaşadığını belirlemiştir. Major, Klein ve Ehrhart (2002), işte harcanan zaman arttıkça iş aile çatışmasının arttığını belirlemiştir. Batt ve Valcour (2003), çalışma saatleri ve seyahatin iş aile çatışmasını etkilediğini belirlemiştir. Voydanoff (2005), extra çalışma saatlerinin iş aile çatışmasını arttırdığını belirlemiştir. Cohen ve Liani (2009), tam zamanlı çalışmanın iş aile çatışmasının seviyesini arttırdığını ortaya koymuştur. Adkins ve Premeaux (2012), çalışma saatleri arttıkça iş aile çatışmasının da arttığını belirlemiştir. Mcnamara, Catsouphes, Costa, Brown ve Valcour (2013), haftalık çalışma saati az olan çalışanların daha az iş aile çatışmasını yaşadıklarını bulmuştur. Gamor ve diğerleri (2014), yaptıkları çalışmada iş saatlerinin iş aile çatışması ile güçlü ilişki içinde olduğunu belirlemiştir.

2.1.3.2.2. İş Gerekleri ve Yöneticilerin Tutumu

İşletmelerde yapılan işten beklenen o işin gereklerine uygun şekilde yapılmasıdır. İş gerekleri ile bir iş ile ilgili yapılması gereken faaliyetler ve ulaşılması gereken sonuçlar anlatılmaktadır. Çalışan bireyler işlerini yapabilmek için iş gereklerini yerine getirirler. Fakat bazen çalışanların iş gereklerini yerine getirmek için

çok emek harcamaları ve fedakârlık yapmaları gerekmektedir. Bunun sonunda ise çalışanlar yoğun iş gerekleri karşısında boğulmaktadırlar (Diker, 2010: 60).

Parasuraman ve Simmers (2001), yaptıkları çalışmada kendi işinde çalışanların örgütte çalışanlara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıklarını ve düşük aile tatminine sahip olduklarını belirlemiştir. Erdamar ve Demirel (2014), devlet kurumlarında çalışan öğretmenlerin özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlere göre daha az iş aile çatışması yaşadığı belirlenmiştir. Bunun sebebi ise özel okullarda sözleşmeli çalışılması ve sözleşmelerin her yıl performanslarına göre yenilenmesidir. Bu nedenle özel okullardaki öğretmenler aynı okulda çalışabilmek için kendilerini sürekli yenilemek ve başarılı olmak zorundadırlar. Ryan ve diğerleri (2015), hafta sonu çalışmanın bireylerin iş aile çatışma düzeyini arttırdığını belirlemiştir.

Yöneticilerin tutumu iş gereklerinin yerine getirilmesinde ve çalışanların doğru zamanlama, etkin performans ile çalışmalarında önemli faktörlerden biridir. Herhangi bir işletmede çalışan bireylerin iş dışında da hayatlarının olduğu yöneticiler tarafından unutulmamalıdır. Çalışanlar sadece üretim faktörü olarak görüldüğünde çalışanlarda iş stresi ve tatminsizliği ortaya çıkar. Birey iş yeri ve aile alanı arasında sıkışır ve bunun sonucunda çatışma yaşanır (Diker, 2010: 61).

Frone ve diğerleri (1997), yönetici desteği ile iş stresi ve aşırı iş yükü azaltılarak iş aile çatışmasının azaltılabileceğini belirlemiştir. Batt ve Valcour (2003), yüksek yönetici desteğinin düşük iş aile çatışmasına neden olduğunu belirlemiştir. Hill (2005), yaptığı çalışmada yönetici desteği ile iş aile çatışmasının azalabileceği sonucuna ulaşmıştır. Blomme (2010), artan örgütsel destek ile azalan iş aile çatışması sonucunu bulmuştur. Ayrıca bu çalışmanın sonucunda düşük destek ve işyeri esnekliğine düşük puan veren çalışanların iş aile çatışmasını daha fazla yaşadıkları belirlenmiştir. Drenzo, Greenhaus ve Weer (2011), yüksek seviyede çalışanların düşük seviyede çalışanlara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Üst seviyede çalışanlar arasında yüksek iş aile çatışmasının nedeni yüksek seviyedeki pozisyonlarda iş taleplerinin ve iş saatlerinin fazla olması ile ilişkilendirilmiştir. Gamor, Amisshah ve Boakye (2014), evli olmayan çalışanların evli olan çalışanlara göre iş saati hakkında daha az endişe duyduklarını bulmuştur. Bu sonuçlara göre yöneticilerin iş saatlerini daha esnek yaparak stres, düşük verimlilik ve işten ayrılmaya

neden olan iş aile çatışmasını azaltabileceği belirlenmiştir. Cooklin ve diğerleri (2015), uzun ve düzensiz çalışma saatleri, gece şifti, iş güvensizliği, bağımsızlığın eksikliği artan iş aile çatışması ile ilişkili bulunmuştur ve bu durumda artan stres ile ilişkilidir. Ayrıca iş güvenliği, bağımsızlık, daha saygın bir meslekte olmak olumlu iş aile dengesi ve daha iyi bir ruh sağlığıyla ilişkili bulunmuştur.

2.1.3.2.3. İşe Bağlılık

İşkoliklik, işe “bağımlı” bireyleri tanımlamak için kullanılan bir terimdir (Aziz ve Cunningham, 2008: 553). İşkoliklik, bireyin sürekli çalışmak istemesi, işe gitmediği zaman ya da işinin başında olmadığı zaman kendini huzurlu hissedememesidir. (Zincirkıran ve Mete, 2014: 104). İşe bağlılık, yapılan işe dair olan ve çalışan bireyin işe aidiyetini ortaya koyan bir tutum veya yönelimdir. Bireyin kendisini çalıştığı işe ait hissedip hissetmemesi ön plandadır (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011: 207). İşine çok bağlı bireyler aşırı çalışan, diğer aktivitelerden uzak kalarak çalışmaya aşırı düşkün olan, işine bağımlı olan çalışmadığı zaman bile işini düşünen bireylerdir. İşine çok bağlı olan bireyler kendi sağlığını, mutluluğunu ve başka insanlarla olan ilişkilerini bozacak kadar, işini çok seven ve sürekli çalışma ihtiyacı hisseden bireylerdir. İnsanların kapasitesini zorlayan bu sürekli çalışma isteği insanların hem sağlığının hem de çevresindekilerle arasının bozulmasına neden olabilir (Naktiyok ve Karabey, 2005: 180). İşkoliklikte, birey sürekli işe odaklanır ve olması gerekenden daha fazla çalışır. Bunun sonucunda birey iş dışındaki bütün hayatını ihmal edebilir (Zincirkıran ve Mete, 2014: 104). İşkolikler iş hayatı ile aile ve sosyal hayatını dengeleyemeyen kişilerdir. Kendilerini sadece işe odaklamalarının nedeni iş rolünün yaşamında her şeyden önce geldiğini düşünmeleridir. Bu özellik aile hayatında birtakım olumsuzluklara neden olabilmektedir. İşlerini her şeyin üzerinde gören çalışanların sağlıklarını olumsuz etkilenir. Fakat bu kişiler sağlıkları bozulsa bile işten uzak duramamaktadırlar (Çiftçi, 2010: 165). Diğer yandan işkoliklik sadece bireyin kendisini etkileyen bir durum değildir. Bireyin iş arkadaşlarını, ailesini, yakınlarını da etkilemektedir. Bu nedenle evlilik hayatlarında boşanmalar ve sorunlar daha sık görülmektedir (Akdağ ve Yüksel, 2010: 48).

İşkolikler genellikle işleri ile çok fazla meşgul olurlar. Bu yüzden ailelerini ihmal ederler fakat bunun farkına varmadıkları için fırsat buldukça işlerine zaman ayırırlar. Ayrıca işlerini yapmadıkları zaman bile akılları daima işlerinde olur (Çetinkaya, 2011: 100). Greenhaus, Collins ve Shaw (2003), yaptıkları çalışmada işine ailesinden daha çok bağlı olan kişilerin en yüksek seviyede iş aile çatışması ve stres yaşadığını belirlemiştir. Aziz ve Cunningham (2008), iş yaşam dengesizliği ve işkoliklik arasında pozitif ilişki belirlemiştir. Çalışmada işkoliklik bireylerin daha fazla iş aile çatışması yaşadığı belirlenmiştir. Zincirkıran ve Mete (2014), işkolik bireylerin daha çok iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir.

2.1.3.3. İş Aile Çatışmasına Neden Olan Aile ile ilgili Faktörler

Anne baba olmanın bireye getirdiği sorumluluklar nedeniyle ailevi olaylara daha çok katılımı gerektirmesi nedeniyle daha fazla iş aile çatışması yaşanır. Ayrıca okul öncesi dönemde çocuğu var olan ailelerin çocuğu okula giden ailelere göre, çocuğu okula giden aileler ise çocuğunun yaşı küçük olanların yaşı daha büyük ailelere göre işi ve ailesi arasında daha çok çatışma içinde oldukları görülmektedir (Parasuraman ve Simmers, 2001: 555). Evde çocukların varlığı, çocukların sayısı (çok çocuk- yüksek iş aile çatışması), çocukların yaşı (küçük çocuk-yüksek iş aile çatışması) iş aile çatışması ile ilişkilidir (Madsen, 2003: 37). İş aile çatışmasına neden olan aile ile ilgili faktörlerden aile için harcanan zaman, eşlerin çalışma saatleri, çocukların sayısı ve yaşları bu bölümde ele alınmaktadır.

2.1.3.3.1. Aile İçin Harcanan Zaman

Ailesel ihtiyaçlar bazı durumlarda iş sorumluluklarını gerçekleştirilmeyi zorlaştırmaktadır. Aile bireylerinin çalışan bireylerden yardım istemesi veya çeşitli nedenlerle işten eve erken gelmesini istemesi durumunda bireyler ailelerinin isteklerini yapmakta ve aile iş çatışması yaşamaktadırlar (Yüksel, 2005: 306). Evde fazla iş yükü, aile tatminsizliği ve eve ayrılan zaman aile iş çatışmasını etkileyen etmenlerdir (Toraman, 2009: 38).

Parasuraman, Purohit ve Godshalk (1996), ailesel taleplerin artan iş aile çatışmasına neden olduğunu belirlemiştir. Hammer ve diğerleri (1997), kadınlarda yüksek seviyede aileye olan ilgi ile iş aile çatışmasının yüksek çıkması ilişkilendirilmiştir. Fu ve Shaffer (2000), ev işleri için harcanan zamanın davranış temelli aile iş çatışmasına neden olabileceğini belirlemiştir. Ailesel taleplerin zaman temelli aile iş çatışmasına yol açtığını belirlemiştir.

2.1.3.3.2. Eşlerin Çalışma Saatleri

Günümüz toplumlarında geleneksel aile yapısı değişmiştir. Kadınların çalışma hayatında daha fazla yer edinmesiyle ailelerin gelirleri artmaya başlamıştır. Fakat bu durum kadınlar için iş yerindeki ve aile alanındaki rolleri arasında önemli çatışmalara neden olmaktadır (Kağnıcıoğlu, 2013: 24). Eşinin ücretli bir işte çalışmasının kadın ve erkek için farklı anlamları vardır. Evin geçimi üstlenen erkeğin ücretli bir işte çalışması kadınlar için bir çatışma nedeni olmazken, kadının çalışması erkeğin iş aile çatışma düzeyini etkileyebilmektedir (Karabacak, 2013: 14).

Tek gelirli ailelerde erkeğin asıl rolü işi olduğu için uzun ve düzensiz çalışma saatleri, iş ile ilgili seyahatler iki eşinde çalıştığı aileler kadar sorun olmaz. Fakat ailede her iki eşte çalışıyorsa iş aile çatışmasının daha çok yaşanması mümkündür. Her iki eşin de evine ve sorumluluklarına ayıracağı zaman ve enerjileri kısıtlı olduğundan yaşayacakları iş aile çatışma düzeyi artmaktadır (Uzun, 2013: 16).

2.1.3.3.3. Çocukların Sayısı ve Yaşları

Sahip olunan çocuk sayısı ve yaşları iş- aile ile ilgili araştırmalarda çatışmayla doğrudan ilişkili olduğu düşünülen değişkenler arasındadır. Ailenin sahip olduğu çocuk sayısı ne kadar fazla ise, çocuklara ayırması gereken zaman da o kadar fazladır. Bunun yanı sıra çocuklarla ilgili ihtiyaç ve problemler artınca ailelerde endişe artar (Çarıklı, 2001). Aile yapısındaki farklar iş aile çatışmasında farklılıklar ile ilişkilidir. Belki de bunun en önemli yönü ailede çocukların özellikle küçük çocukların varlığıdır (Dixon ve Bruening, 2005: 235). Çocuk bakımı sorumluluğu ailede önemli

stres kaynağı olmaktadır. Çocuğu olan ailelerin iş ile ilgili sorumlulukları yerine getirmek için daha az enerji ve zamanları vardır. Okul öncesi çocuklar ailelerine daha fazla ihtiyaç duymaktadırlar. Bu nedenle aileler küçük çocuklara daha fazla zaman ayırmaktadırlar (Zhang ve Liu, 2011). Aile alanındaki araştırmalar, aile iş çatışması ile evde küçük çocuğun olması ve ev işlerine harcanan zaman arasında pozitif ilişki olduğunu göstermiştir (Cinamon ve Rich, 2005: 369).

Carlson (1999), evde yaşayan çocuk sayısının iş aile çatışmasını etkilediğini belirlemiştir. Rotondo ve diğlerleri (2003), kadınların ve evde çocuğu olanların daha çok iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Bayhan ve diğlerleri (2006), bireylerin sahip oldukları çocukların yaşı ne kadar küçükse yaşadıkları iş aile çatışmasının o kadar arttığını ortaya çıkarmıştır. Giray ve Ergin (2008), yaptıkları çalışma sonucunda farklı yaş gruplarındaki çocukların annelerinin yaşadığı iş aile çatışması düzeyinde anlamlı olarak farklılık gösterdiğini belirlemiştir. Çocuklarının yaşları küçük olan anneler, çocuklarının yaşları büyük olan annelere göre daha fazla iş aile çatışması yaşamaktadırlar. Cohen ve Liani (2009), 18 yaşından küçük çocuğa sahip olan kişilerin yüksek seviyede aile iş çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Adkins ve Premeaux (2012), daha çok çocuklu olan çalışanların az sayıda çocuğu olan çalışanlara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Mijoli, Dywili ve Dodd (2013), çocukları altı yaş ve altında olan çalışanların daha çok iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Cooklin ve diğlerleri (2015), evde daha çok çocuğu olanların daha fazla iş aile çatışması yaşadığını ortaya koymuştur.

2.1.4. İş Aile Çatışmasının Boyutları

İş/aile rolüne ayrılan zamanın miktarı aile/iş ile ilgili sorumlulukların gerçekleştirilmesine müdahale ediyorsa zaman esaslı çatışma meydana gelir. Özellikle aşırı iş/aile zamanlı çatışma aile/iş sorumluluklarının yerine getirilmesini zorlaştırabilir. Gerginlik esaslı çatışma iş/aile rolü tarafından gerginlik oluştuğunda aile/iş sorumluluklarının yerine getirilmesine müdahale ediyorsa meydana gelir. Örneğin işin yarattığı sinirlilik ve asabiyet aile görevlerinin yapılmasına müdahale edebilir (Netemeyer ve diğlerleri, 1996: 401). İş aile çatışması zaman esaslı, gerginlik

esaslı ve davranış esaslı olmak üzere üç boyut altında incelenmektedir. Bu bölümde bu boyutlar açıklanmaktadır.

2.1.4.1. Zaman Esaslı Çatışma

Çoklu rolleri gerçekleştirirken roller zamana karşı yarışmaktadır. Bir rolün gerekliliklerinin yerine getirilmesi için gereken zaman, diğer rolün gerekliliklerinin yerine getirilmesi için harcanamaz (Morkoç ve Tepeci, 2014: 1267). Zaman esaslı çatışma bir rolle ilgili zaman baskısının diğer role ayrılacak zamana engel olmasıdır. Bu çatışma, bir rolün gereklerini yerine getirmek için çok zaman harcaması nedeniyle diğer rolün gereklerini yerine getirebilmek için yeteri kadar zaman kalmadığında yaşanır (Turgut, 2011: 158). Zaman esaslı iş aile çatışmasında zamanın kısıtlı olması nedeniyle en önemli etken zamandır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 72). Bir rolün istekleri yerine getirilirken başka bir rolle ilgili sorumluluklar sürekli düşünüldüğünde de zamana bağlı çatışma yaşanabilmektedir (Özmete ve Eker, 2012: 3; Deniz ve Özalp, 2014: 3).

Bir role daha fazla ayrılan zaman nedeniyle diğer rolün sorumlulukları ve talepleri daha az zamanda yerine getirilmek zorundadır (Frone ve diğerleri, 1997: 149). Zaman esaslı çatışma işte geçirilen zamandan dolayı ailenin beklentilerine ve isteklerine uymanın zor olduğu durumlarda meydana gelir (Chen, Powell ve Greenhaus, 2009: 83). İşte geçirilen zamanın artması, fazla mesai iş aile çatışmasının yüksek seviyede olmasına yol açar. Ev işleri ve çocuk bakımı için harcanan zamanın miktarı da artan çatışma ile ilişkilidir (Day ve Chamberlain, 2006: 117).

Günümüzde teknolojinin gelişmesi işin evlere taşınmasına neden olmuştur. Bu nedenle zaman esaslı iş aile çatışması yaşayan bireylerin sayısı çoğalmaktadır. Bu çatışmaya neden olan ailevi nedenler evde küçük çocuğun olması veya başkalarının bakımını üstlenme, kalabalık aileler, iki eşinde tam zamanlı çalışmasıdır (Mustafayeva ve Bayraktaroğlu, 2014: 129; Dursun ve İştari, 2014: 128).

Aile alanı, ev ve çocuk bakımı ile ilgili sorumluluklar, iş sorumlulukları ile çatışarak zaman esaslı çatışma yaratabilir (Bolorizadeh ve diğerleri, 2013: 1406).

Zaman esaslı iş aile çatışmasında zaman, bireylerin istekleri doğrultusunda her iki yaşam alanına da dağıtılamıyorsa yaşanabilir. Örneğin, bir ebeveyn okulda gösterisi olan çocuğunu izlemek istemektedir ancak aynı saatte çalışmak zorunda olduğu için gösteriyi de kaçırmaktadır (Morkoç ve Tepeci, 2014: 1267).

2.1.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma

Gerginlik esaslı çatışma, bir rolde yapılması gerekenler yapılırken yaşanan yorgunluk, tedirginlik ve gerginlik gibi olumsuzluklar diğer rolde yapılması gerekenlere engel olduğunda meydana gelmektedir. Örneğin, çalışan birey iş ortamında kendisini tükenmiş hissettiğinde eve geldiği zaman ailesel talepleri gerçekleştirebilmek için enerji bulamadığında duygu esaslı çatışma yaşamaktadır (Turgut, 2011: 158). Gerginlik esaslı çatışmada, çalışan bireyin iş rolünü yerine getirirken hissettiği olumsuz duygular aile rolünün hakkıyla gerçekleştirilmesine engel olmaktadır (Deniz ve Özalp, 2014: 4). Kelloway ve diğerleri (1999), çalışmada sadece gerginlik esaslı aile iş çatışmasının hem strese hem de işten ayrılma niyetine neden olduğu belirlenmiştir.

Gerginlik esaslı çatışma, işteki gerginlik aile hayatına taşıdığı zaman aile taleplerine uymanın zor hale geldiği durumlarda meydana gelir (Parasuraman ve Simmers, 2001: 556; Chen ve diğerleri, 2009: 83). Birey işinden evine ailesel talepleri yerine getiremeyecek kadar yorgun, sinirli, endişeli, huzursuz geldiği zaman gerginlik esaslı iş aile çatışması yaşamış olmaktadır. Yine aynı durumda bireyin evinde yaşadığı sorunları (eşi veya çocuğu ile kavga etme) işine yansıtması da ailenin iş rolüne engel olmasıdır. İki durumda da birey bir alanda ortaya çıkan olumsuzluklardan etkilenmekte ve diğer alanla ilgili roldeki performansı düşmektedir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 73).

2.4.1.3. Davranış Esaslı Çatışma

Davranış esaslı çatışma bir rolün davranışları ile diğer rolün davranışları arasında uyumsuzluk olduğunda meydana gelir. İş hayatında ve aile hayatında

bireylerden beklenen davranışlar farklıdır ve bu davranışlar birbirleriyle uyumsuzdur. Davranış esaslı çatışma, çalışan birey iş yerindeki rolünden aile alanındaki rolüne geçerken davranışlarında uygun değişikliği yapamıyorsa ya da iş yerindeki rolünde başarılı olmasını sağlayan davranışlar aile alanındaki rolde başarısız olmasına neden oluyorsa meydana gelir (Turgut, 2011: 158).

Bir insan davranışlarını, farklı rol beklentilerine göre ayarlayamıyorsa, roller arasında çatışma yaşayabilir (Morkoç ve Tepeci, 2014: 1268). Davranış esaslı çatışma bir rolü yerine getirmek için yapılan özel davranışların diğer rolün davranış beklentileriyle uyumsuz olduğunda meydana gelir (Kinnunen ve diğerleri, 2003: 1671). Davranış esaslı çatışma bir alana uygun davranış modelinin diğerlerine uygun olmadığına ortaya çıkar (Fu ve Shaffer, 2000: 503).

Davranış esaslı çatışma bir role uygun fakat diğer rolde kabul edilemeyen davranışlar nedeniyle ortaya çıkar. Örneğin, iş yerinde duygusuz davranışlar kabul edilebilir fakat ailede kabul edilemez (Grice ve diğerleri, 2007: 791). İş yerinde oldukça sert, disiplinli, kuralcı olan bir baba evde ailesine karşı aynı şekilde davrandığında çatışma yaşaması oldukça muhtemeldir. Bu çatışma bireyin aile alanında işteymiş gibi davranması, iş alanında da evdeymiş gibi davranması ile meydana gelmektedir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 74; Dursun ve İştari, 2014: 129; Deniz ve Özalp, 2014: 4). Örneğin; birey iş yerinde kuralcı, itaat eden ve emir veren davranışlar sergiliyorsa bu davranışlar aile hayatında hoş karşılanmayabilir (Andres, Moelker ve Soeters, 2012: 753).

2.1.5. İş Aile Çatışmasının Etkileri

İş aile çatışması bireyin iş ve aile yaşamında birçok sorunlara neden olmaktadır. İş aile çatışmasının neden olduğu sonuçlar hem birey ve ailesi için hem de çalıştığı işletme için önemlidir. Çünkü bireyin iş aile çatışması ya da aile iş çatışması yaşaması bireyi pek çok açıdan olumsuz etkilemektedir. Bireyin yaşadığı bu çatışma sağlığını, huzurunu, yaşam kalitesini ve iş performansını etkilemektedir (Yüksel, 2005: 302). İş aile dengesi kurulmazsa iş ve aile rollerinde aynı derecede düşük seviyede tatminsizlik meydana gelir (Greenhaus ve diğerleri, 2003: 513). Çatışma

hayatın normal bir parçası olmasına rağmen, iş aile çatışması düzeyinin artması hem iş hem de aile alanında olumsuz sonuçlar ile ilişkilidir (Madsen, 2003: 36). İş aile çatışması bireylerin davranışlarını ve sağlıklarını etkileyen potansiyel bir stres kaynağı olarak düşünülmektedir (Amstad, Meier, Fasel, Elfering ve Semmer, 2011: 152).

İş aile çatışması; aile tatmini, bireyin fiziksel sağlığı, yaşam tatmini, stres, tükenmişlik gibi kişisel ve ailesel sorunlar üzerinde etkili olduğu gibi iş tatmini, devamsızlık, performans ve işten ayrılma niyeti gibi örgütsel sorunlar üzerinde de etkilidir (Cinamon ve Rich, 2005: 366; Dixon ve Bruening, 2005: 228; Lingard ve Francis, 2005: 734; Taslak, 2007: 68; Anafarta ve Kuruüzüm, 2012: 145; Bolorizadeh ve diğerleri, 2013: 1404; Yıldırım ve diğerleri, 2014: 168). Bu doğrultuda iş aile çatışmasının etkileri bireysel ve örgütsel olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bu bölümde iş aile çatışmasının neden olduğu bireysel ve örgütsel etkiler açıklanmaktadır.

2.1.5.1. Bireysel Etkileri

İş aile çatışması aile tatminini negatif etkilemekte, uzun vadede depresyona, yaşam tatmininin düşmesine neden olmaktadır. Ayrıca bireyin hem fiziksel hem ruhsal sağlığını bozmaktadır (Toraman, 2009: 36). Nitekim Ulusal Mesleki Emniyet ve Sağlık Enstitüsü iş yerinde en büyük 10 stresten birinin iş aile çatışması olduğunu ifade etmektedir (Kelloway ve diğerleri, 1999). İş aile çatışmasının neden olduğu bireysel etkiler; aileye yönelik sonuçlar, evlilik hayatının tatminsizliği, ebeveyn hayatının tatminsizliği, sorumluluktan kaçma, aile yaşamına karşı adaptasyon sorunu, psikolojik sorunlar, yaşam tatmini şeklindeki başlıklar altında incelenmektedir.

2.1.5.1.1. Aileye Yönelik Sonuçlar

Kinnunen ve Mauno (1998), iş aile çatışmasının aile tatminine etki ettiğini belirlemiştir. Stoeva ve diğerleri (2002), yüksek negatif duyulanımı olan bireylerin aile iş çatışması ve aile stresi arasındaki pozitif ilişkinin daha güçlü olduğu sonucuna ulaşmışlardır. O'dricoll ve Brough ve Kalliath (2004), iş aile ve aile iş çatışmasının bireylerin psikolojik sağlığını etkilediğini ve aile tatminini azalttığı sonucuna

ulaşmışlardır. Aycan ve Eskin (2005), iş aile çatışması ve evlilik tatmini, psikolojik sağlık durumu ve hem kadın hem de erkek için ebeveyn rol performansı arasında negatif ilişkinin olduğunu belirlemiştir. Karatepe ve Baddar (2006), yüksek aile iş çatışmasının düşük aile memnuniyetine yol açtığı belirlenmiştir. Turliuc ve Buliga (2014), iş aile dengesi ve aile memnuniyeti arasında pozitif ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Aile memnuniyeti iş aile dengesini etkilemekte; kişi stres dolu bir iş günün ardında evde ailesi ile beraber rahatlamaktadır.

2.1.5.1.2. Evlilik Hayatının Tatminsizliği

Evlilik tatmini, bireyin evlilik ilişkisinin genel bir değerlendirmesidir. İş alanında yaşanan çatışma iş tatminini etkilerken aile alanında yaşanan çatışma da evlilik tatminini etkiler (Yurtseven, 2008: 32). Kinnuen ve diğerleri (2003), yüksek aile iş çatışması koşulları altındaki babaların düşük evlilik tatmini yaşadıklarını yaptıkları çalışma sonucunda belirlemiştir. Hill (2005), yaptığı çalışmada aile iş dengesinin evlilik tatmini, aile tatmini, yaşam tatmini ile olumlu ilişkide olduğunu belirlemiştir. Aycan ve Eskin (2005), iş aile çatışmasının evlilik tatminini etkilediğini belirlemiştir. Day ve Chamberlain (2006), artan eş bağıllığının azalan iş eş çatışması ile ilişkili olduğunu belirlemiştir. Coşkuner ve Şener (2013), yaptıkları çalışmada iş ve aile ile ilgili sorumlulukların iş aile çatışmasını arttırdığını belirlemiştir. İş aile çatışmasının evlilik, aile ve yaşam tatminini olumsuz yönde etkilediğini belirtmişlerdir. Bolorizadeh ve diğerleri (2013), yaptıkları çalışmada her katılımcının verdiği ortak yanıtın iş ve aile dengesini sağlamak için çaba harcadıkları ve en zorlandıkları şeyin eşleri/partnerleri ile olan ilişkileri olduğunu söylediklerini belirlemiştir. Eğer eşlerden biri iş stresi yaşıyorsa çoğu zaman her iki eşin evlilik tatmini etkilenir sonucuna ulaşmışlardır.

Eş desteği; yardım, tavsiye, anlayış ve eşlerin birbirine sağladıkları destektir. Artan eş desteği azalan iş aile çatışması, yüksek psikolojik sağlık durumu, iyi yaşam tatmini ve daha iyi evlilik tatmini ile ilişkili bulunmuştur (Aycan ve Eskin, 2005: 455).

2.1.5.1.3. Ebeveyn Hayatının Tatminsizliği

Birey aile ve evlilik hayatında herhangi bir sorun yaşamasa bile bireyin çocuklarına karşı yapması gerekenleri yapmamasından dolayı meydana gelebilecek ve çocukların gösterebileceği tepkiler nedeniyle bireyin hissedebileceği tatminsizlik durumu ile açıklanmaktadır (Diker, 2010, 70). Hill (2005), aile iş çatışması arttıkça aile tatmini ve evlilik tatmininin azaldığı sonucuna ulaşmıştır. Aycan ve Eskin (2005), iş aile çatışması ve ebeveyn rolü performansı ile düşük memnuniyet arasında ilişki olduğu belirlenmiştir.

2.1.5.1.4. Sorumluluktan Kaçma

Birey çatışma sonucu yaşayacağı psikolojik sorunların etkisiyle aile ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmede güçlük çekecektir. Birey yerine getirmek zorunda olduğu sorumluluklardan refleks olarak kaçma hissi yaşayacaktır. Birey sorumluluklarını yerine getirmede eksiklikler yaşayacaktır veya tamamen sorumluluklarının dışında kalacaktır. Bu durum sonucunda da birey aile yaşamına karşı adaptasyon sorunu ile karşılaşacaktır (Diker, 2010: 71).

2.1.5.1.5. Aile Yaşamına Karşı Adaptasyon Sorunu

İş aile çatışması, çalışanların aile hayatının kalitesine ve iş hayatının kalitesine ilişkin algıları değiştirebilir ve çalışanların mevcut yaşamlarındaki tatminin eksikliğine yol açabilir (Ryan ve diğerleri, 2015. 11). Frone ve diğerleri (1997), yaptıkları çalışmada iş aile çatışması arttıkça aile performansının azaldığı sonucuna ulaşmışlardır.

2.1.5.1.6. Psikolojik Sorunlar

İş ve aile rollerinin yerine getirilmesi gereken zamanda yaşanan problemler, iş aile çatışmasının depresyona neden olabileceğini göstermektedir (Küçükusta, 2007:

246). Yapılan araştırmalar uzun süre iş aile çatışması yaşayan bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkilediğini göstermiştir (Erdem ve Erkan, 2015: 353). İş aile çatışması bireyin yalnızca işini ya da ailesini etkilemekle kalmaz aynı zamanda bireyin bütün hayatını da etkiler. Bireyin iş yerinde yaşadığı tatminsizlik, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik durumu hayatını olumsuz etkiler. Bu durum bireyin yaşam tatmininin azalmasına neden olur. Bu nedenle iş aile çatışması bireyin çevresindeki kişilerle ilişkilerini, fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz etkilemektedir (arıkcı ve elikkol, 2009: 156).

İş aile çatışması ve aile iş çatışması fiziksel ve ruhsal sağlıkla ilişkilidir. İş aile çatışması ve aile iş çatışması depresyona ve duygusal tükenmişliğe neden olmaktadır (Magnus ve Viswesvaran, 2005: 219). İş aile çatışması bireylerde stres ve depresyona neden olduğu için sağlık problemleri ile ilişkili bulunmuştur (elik ve Turunç, 2010: 22). Yüksek derecede iş aile ve aile iş çatışmasının kaygı bozukluğu, depresyon ve kötü fiziksel sağlık ile ilişkili olduğu grlmektedir (Sekine ve diğerleri, 2010: 2092).

İş aile çatışmasının sağlık üzerine etkileri çeşitli araştırmalarla ortaya konulmuştur (Krisor ve diğerleri, 2015: 650). Örneğin; Kinnunen ve Mauno (1998), iş aile çatışmasının tükenmişliğe etki ettiğini belirlemiştir. Aycan ve Eskin (2005), çalışmada iş aile çatışması düşük psikolojik sağlık ile ilişkili bulunmuştur. Lingard ve Francis (2005), iş aile çatışması ile çalışma saatleri, zaman düzensizliği ve duygusal tükenme arasında ilişki olduğunu belirlemiştir. Lingard ve Francis (2006), algılanan örgütsel desteğin tükenmişlik üzerinde ana etkisi olduğu ve iş aile çatışması ile tükenmişlik arasında bir ilişkinin olduğunu belirlemiştir. Roos, Lahelma ve Rahkonen (2006), iş aile çatışması kadın ve erkekler arasında içme problemi ile ilişkili bulunmuştur. Grice ve diğerleri (2007), yaptıkları çalışmada iş aile çatışmasının ruh sağlığını olumsuz etkilediğini belirlemiştir. Panatik, Badri, Rajab, Rahman ve Shah (2011), yaşanılan çatışmanın, özellikle davranış esaslı çatışmanın kişilerin üstlendikleri rollerin strese neden olduğu ve bununda ruhsal sağlıklarını etkiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Mcnamara, Bohle ve Quinlan (2011), iş aile çatışmasının çalışanların psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilediğini belirlemiştir. elik ve Turunç (2011), iş aile çatışmasının sonucu olarak ortaya çıkan gerilimin çalışanların psikolojik sağlıklarına olumsuz etki ettiğini belirtmişlerdir. Mete ve diğerleri (2014), iş aile çatışmasının arttıķa tükenmişliğinde arttığını belirtmişlerdir. İşyerinde mutlu

olmayan insanların ailesiyle çatışabileceğini belirlemişlerdir. Ayrıca çatışmanın sürekliliği tükenmişliğe neden olabilir sonucuna da ulaşmışlardır. Rubio ve diğerleri (2015), çalışanların yüksek iş aile çatışması nedeniyle duygusal tükenme yaşadıklarını belirlemiştir. Sharma ve diğerleri (2015), iş aile çatışması ve psikolojik sağlık arasında negatif ilişki belirlemiştir. Yani çalışanların yaşadığı iş aile çatışması arttıkça psikolojik sağlıklarının olumsuz etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

2.1.5.1.7. Yaşam Tatmini

Yaşam tatmini, kişinin genel olarak yaşamının niteliğini olumlu olarak görmesinin derecesidir. Diğer bir deyişle, kişinin kendi hayatından ne kadar çok zevk aldığıdır (Aşan ve Erenler, 2008: 206). Yaşam tatmininin temelinde iyi iş ve mutlu aile hayatı vardır. İş aile çatışması sonucunda iş hayatı aile alanına müdahale ederek aile memnuniyetini düşürebilir. Azalan aile memnuniyeti de bireyin iş hayatına olumsuz etki ederek yaşam tatmininin düşmesine neden olur (Mustafayeva ve Bayraktaroğlu, 2014: 131).

İş aile çatışmasıyla çalışan bireylerin stres düzeyleri artmaktadır. Artan stres sonucunda bireylerin fiziksel ve zihinsel sağlığı bozulmaktadır. Bütün bunlar çalışan bireylerin yaşam tatminini azaltmaktadır (Kağnıcıoğlu, 2013: 26). Kossek ve Ozeki (1998), iş aile çatışması arttıkça hayat tatmininin azaldığını belirtmiştir. Greenhaus ve diğerleri (2003), iş dengesizliğinin yaşam kalitesini negatif etkilediğini ve bu zararlı etkinin yüksek seviyede iş aile çatışması ve strese neden olduğunu ortaya koymuştur. Qu ve Zhao (2012), düşük iş aile çatışması şartları altında, yaşam tatmini ile iş tatmininin olumlu ilişki içinde olduğu sonucunu belirlemiştir. Bozkurt (2012), yaptığı çalışmada iş aile ve aile iş çatışması arttıkça yaşam tatmininin azaldığını belirlemiştir. Mustafayeva ve Bayraktaroğlu (2014), yaptığı çalışmada iş aile çatışmasının yaşam tatminini olumsuz yönde etkilediğini belirlemiştir. Dursun ve İstar (2014), iş aile çatışmasının kadın çalışanların iş ve yaşam doyumu üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Karabay (2015), iş aile çatışması yaşayan katılımcıların yaşam, aile ve iş tatmininin azaldığını belirlemiştir.

2.1.5.2. Örgütsel Etkileri

İş aile çatışması ya da aile iş çatışması hem aileyi hem de bireyin işe karşı tutum ve davranışlarını da olumsuz etkileyebilmektedir. İş aile çatışması bireyin iş ve kariyer tatminini azaltmakla beraber, işe geç kalma ve erken ayrılma gibi davranışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Yüksel, 2005: 304). İş aile çatışmasının örgüte etkileri dikkate alındığında; düşük performans, işe devamsızlık, işe geç gelme ve işten ayrılma isteği gibi işle ilgili olumsuz davranışları arttırdığı görülmektedir (Magnus ve Viswesvaran, 2005: 219; Turunç, 2015: 125;).

İş aile çatışması sonucunda işte devamsızlıkların başladığı, işin bırakıldığı, iş tatmininin, rol tatmininin, motivasyonun azaldığı, performansın düştüğü, takım çalışmasında verimsizlik olduğu ve zamanın etkin kullanılmadığı gibi olumsuz durumlar ortaya çıkmaktadır (Yılmaz ve Şahin, 2008: 191). İş aile çatışmasının fiziksel ve psikolojik sıkıntı, iş tatminsizliği, düşük örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti dâhil birçok soruna neden olabileceği görülmektedir (Ryan ve diğerleri, 2015: 11).

İş aile çatışması yaşayan bireyin düşük iş tatmini nedeniyle işletmeye olan bağlılığı azalmaktadır. İş tatminsizliği sürekli devam ettiğinde birey işten ayrılmayı düşünmeye başlayacaktır (Çarıkçı, Çelikkol, 2009: 157). Hill (2005), yaptığı çalışmada iş tatmini, örgütsel bağlılık, yaşam tatmini; iş aile çatışması ve bireysel stres ile negatif ilişkili bulunmuştur. Bireyin yaşadığı stres ve iş aile çatışması arttıkça yaşam tatmini ve iş tatmini azalmaktadır. İş aile çatışmasının neden olduğu örgütsel etkiler; işe yönelik sonuçlar, iş tatminsizliği, performans düşüklüğü, devamsızlık ve işten ayrılma niyeti şeklindeki başlıklar altında incelenmektedir.

2.1.5.2.1. İşe Yönelik Sonuçlar

Mauno, Ruokolainen ve Kinnunen (2015), yaptıkları çalışmada zaman (plan, program) tatmini ve iş kontrolünün düşük iş aile çatışması ile ilişkili olduğunu belirlemiştir. Yüksek yönetici ve iş arkadaşı desteğinin de yüksek iş aile dengesine neden olduğu belirlenmiştir. Ayrıca vardiyalı işçilerin vardiyasız işçilere göre daha

yüksek iş aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. İş aile çatışmasının neden olduğu işe yönelik etkiler; iş tatminsizliği, performans düşüklüğü, devamsızlık, işten ayrılma niyeti şeklindeki başlıklar altında incelenmektedir.

2.1.5.2.2. İş Tatminsizliği

İş tatmini çalışan kişinin işine yönelik genel tutumudur (Turunç ve Erkuş, 2010: 421). Çalışma yaşamı, bireyin sosyal yaşamında önemli bir yere sahiptir. Bu nedenle bireyin iş yaşamında duyduğu memnuniyet yaşamını oldukça etkilemektedir (Yıldırım ve diğerleri, 2014: 169).

Netemeyer ve diğerleri (1996), iş aile çatışması ve aile iş çatışmasının iş tatminini azalttığını belirtmişlerdir. Parasuraman ve Simmers (2001), hem örgütte hem de kendi işinde çalışanların yaşadıkları iş aile çatışmasının iş tatminini olumsuz yönde etkilediğini belirlemiştir. Hill (2005), yaptığı çalışmada iş aile dengesi iş tatmini ve yaşam tatmini ile olumlu ilişkide olduğu, bireysel stresle negatif ilişkide olduğu ortaya çıkmıştır. Karatepe ve Kılıç (2007), iş aile çatışmasının çalışanların iş tatminini olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Boyar ve Jr (2007), iş aile çatışma düzeyi yüksek olan bireylerin daha düşük iş tatmin düzeyi olduğunu belirlemiştir. Kılıç ve diğerleri (2008), iş aile çatışması arttıkça iş stresinin arttığını, iş doyumunun azaldığını belirlemiştir. Özdevecioğlu ve Doruk (2009), bireylerdeki iş aile çatışması arttıkça iş tatminlerinin azaldığı sonucuna ulaşmıştır. Cohen ve Liani (2009), yüksek iş tatmininin düşük iş aile çatışması ile ilişkili olduğunu belirlemiştir. Zhao ve Namasivayam (2012), iş aile ve aile iş çatışmasının iş tatminini olumsuz etkilediğini belirlemiştir. İş aile ve aile iş çatışması yaşayan bireylerin daha az iş tatmini yaşadıkları bulunmuştur. Arslan (2012), iş aile çatışması arttıkça iş tatmininin azaldığını belirlemiştir. Lee, Zvonkovic ve Crawford (2014), düşük seviyede iş tatmini yaşayan kadınların yüksek iş aile çatışması yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüksek iş tatmini yaşayan kadınların da yüksek seviyede rol dengesini kurabildikleri ortaya çıkmıştır. Erdem ve Erkan (2015), iş aile çatışmasının iş tatminini olumsuz yönde etkilediğini belirtmişlerdir. Tekingündüz ve diğerleri (2015), hem iş aile çatışmasının hem de aile iş çatışmasının iş tatminini azalttığını belirlemiştir. Turunç ve Erkuş iş aile çatışmasının iş tatminini negatif etkilediğini belirlemiştir. Tüm bu araştırmaların

sonuçları iş aile çatışması yaşayan bireylerin, iş yerlerine zarar verebileceğini ve tatmin düzeyleri düştüğü için işletmeye fayda sağlayamayabileceğini ortaya koymuştur (Aktaş ve Gürkan, 2015: 141).

2.1.5.2.3. Performans Düşüklüğü

İş aile çatışması bireyin özel ve iş yaşamındaki karmaşıklığın bir sonucu olarak birçok olumsuzluğa neden olmaktadır. İş aile çatışması bireyin işte gösterdiği performansı olumsuz etkilemektedir (Karabay, 2015: 114). Kadınların ailesel alanlarındaki sorumluluklarından kaynaklanan baskı, iş yaşamlarını olumsuz etkilemekte ve performansının düşmesine neden olmaktadır (Gümüştekin ve Gültekin, 2015).

Frone ve diğerleri (1997), aile iş çatışması arttıkça iş performansının azaldığını belirlemiştir. Karatepe ve Kılıç (2007), aile iş çatışmasının çalışanların iş performansını negatif etkilediğini belirlemiştir. Çelik ve Turunç (2010), çalışanların yaşadığı iş aile ve aile iş çatışmasının iş performansını azalttığını belirtmiştir.

2.1.5.2.4. Devamsızlık

İşe devamsızlık, çalışan bireyin herhangi bir mazereti olmadan yöneticiye veya işverene haber vermeden işe gelmemesidir (Tütüncü ve Demir, 2003: 152). Ailesinin bireyden işten erken ayrılmasını ve evde kalmasını istemesi bireyin işine gitmemesine neden olabilir. Ayrıca diğer beklenmedik acil aile sorumlulukları gibi isteklerin artması işten erken ayrılmaya ve devamsızlığa etki edebilmektedir (Yüksel, 2005: 307). Bir iş gören hastalık bahanesiyle işe gelmediği zamanlarda çocuğuyla ilgilenebilir (Küçükusta, 2007: 249). Çalışanlar geçici olarak devamsızlık davranışını çatışmaya tepki olarak ve bu çatışmayı azaltmak için bir yol olarak seçebilir. Ancak iş aile çatışması sürekli meydana gelebilir. Eğer çalışanlar devamsızlık, geç kalma ve işten erken ayrılma gibi davranışları düzenli olarak seçerlerse devamsızlık ve iş aile çatışması arasında olumlu bir ilişki ortaya çıkacaktır (Boyar, Jr ve Pearson, 2005: 920).

Aile üyelerinin beklentileri ve istekleri çalışanın işten erken ayrılmasına neden olabilir. Çalışanlar aile üyelerinin bu istek ve beklentileri nedeniyle işi ile çatışma hissedebilir fakat yine de aile üyelerinin beklentilerine yanıt verebilir. Eğer bu düzenli yapılırsa işten erken ayrılma ve iş aile çatışması arasında olumlu ilişki ortaya çıkacaktır (Boyar ve diğerleri, 2005: 920).

Boyar ve diğerleri (2005), yaptıkları çalışmada devamsızlık ve işe geç gelme ile iş aile çatışması arasında bir ilişki belirlemiştir. Ayrıca yüksek iş aile çatışması yaşayan kadınların en yüksek devamsızlık oranına sahip olduğu bulunmuştur. Taslak (2007), iş aile çatışmasının bireysel anlamda aile ve hayat memnuniyetini olumsuz etkilediğini ve örgütsel anlamda ise bireylerde devamsızlık eğilimine ve iş değiştirme arzusuna yol açtığını belirtmiştir.

2.1.5.2.5. İşten Ayrılma Niyetinin Oluşması

Niyet, saf arzudan başlayarak ciddi düşüncelere, karar almaya uzanan bazı faaliyetleri gerçekleştirmek için ilerleyen bir kararlılık olarak tarif edilir. İşten ayrılma niyeti, çalışanların ya işletme içi nedenlerle ya da bireysel nedenlerden dolayı işten ayrılmaya karar vermesidir (Kurtulmuş ve Karabıyık, 2016: 1328). Çalışanlar iş yerinden ayrılmadan önce kendilerinde işten ayrılmaya yönelik bir niyet meydana gelmektedir. İşten ayrılma niyeti, çalışanın işten ayrılma konusundaki bilinçli bir karar veya niyettir (Aslan, 2014: 23).

2.2. İşten Ayrılma Niyetinin Kavram Olarak İncelenmesi

İşten ayrılma niyeti, kişinin başka iş seçeneklerini değerlendirmek için şu anki işinden ayrılmak istemesidir (Yıldız, Yalavaç ve Meydan, 2013: 168). İşten ayrılma niyeti, işletmeden ayrılma eğiliminde olma ve istifadan önceki son adım olarak tanımlanabilir (Yıldırım, Erul ve Kelebek, 2014: 37). İşten ayrılma niyeti, çalışan bir kişinin yakın bir zamanda kendi isteği ile ve bazı nedenlerden dolayı işine son verme düşüncesidir (Yıldız, Savcı ve Kapu, 2014: 236). İşten ayrılma niyetinin önceden belirlenmesi önemlidir. Çünkü işten ayrılma niyeti gerçek işten ayrılmayla son derece

ilişkili bulunmuştur (Arshadi ve Shahbazi, 2013: 640; Chan, Mai, 2015: 132). İşten ayrılma niyeti bireyin gerçekten işten ayrılmasının güçlü bir habercisidir ve ana öncülü olarak kabul edilir (Schwepker, 2001: 42; Çiftçioğlu, 2011: 111). İşten ayrılma niyeti gerçek ayrılmadan önceki son aşamadır ve işletmeler için zararlı sonuçlara, büyük maliyetlere neden olur (Shahpouri, Namdari ve Abedi, 2016: 217). Mobley, Horner ve Hollingsworth (1978), çalışmasında işten ayrılma niyetinin gerçek işten ayrılmanın güçlü belirtisi olduğu vurgulanmıştır.

Farklı terimler kullanılmasına rağmen (örneğin, ayrılma niyeti, ayrılma eğilimi) araştırmacılar işten ayrılma niyetini işletmeden ayrılmak için bir kişinin istekliliği ve arzusu olarak tanımlamışlardır (Liu ve Onwuegbuzie, 2012: 161). Bir çalışan işten ayrılmayı düşünmeye başladığında kişi diğer fırsatları düşünür ve aktif olarak iş aramaya başlayabilir (Russ ve Mcneilly, 1995: 57).

2.2.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

“İşten ayrılma niyeti, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler” olarak tanımlanmaktadır (Rusbult, Farrel, Rogers ve Mainous, 1988; Çekmecelioğlu, 2005: 28; Demir ve Tütüncü, 2010: 68). Bir başka tanımda ise “işten ayrılma niyeti, yakın zamanda bilinçli ve istekli şekilde işletmeden ayrılma eğilimini göstermektir” (Tett ve Meyer, 1993). “İşten ayrılma niyeti, çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri negatif bir davranıştır” (Rusbult ve diğerleri, 1988).

İşten ayrılma niyeti, bireyin bilinçli olarak ileri bir zamanda çalıştığı işletmeden ayrılmayı istemesidir (Büyükyılmaz ve Çakmak, 2014: 585). İşten ayrılma niyeti, bir çalışanın yakın zamanda işletmeden ayrılma isteği ile ilgili olan düşüncesidir (Kanten, 2014: 14). İşten ayrılma niyeti, çalışan bireyin işinden veya çalıştığı işletmeden memnun olmaması sonucunda başka iş bulup işinden ayrılma isteğine sahip olmasıdır. İşten ayrılma niyetinin bir sonraki aşaması işten ayrılma davranışının gerçekleşmesidir (Çekmecelioğlu, 2014: 26).

İşten ayrılma genel olarak belli bir süreci izleyerek meydana gelir ve bu süreçteki en önemli aşamalardan biri de işten ayrılma niyetidir (Fındıklı, 2014: 138). İşten ayrılma niyetinde, işgörenin işine son vermesi belirli bir süreç içinde birçok değişkene bağlı olarak gelişmektedir (Güzel ve Yazlar, 2014: 135). İşten ayrılmanın psikolojik süreci şu şekilde tanımlanmaktadır (Akbolat ve diğerleri, 2014):

- Kişinin mevcut işiyle ilgili genel değerlendirmesi ve işinin doyumsuzluk derecesi
- Diğer işlerin daha cazip gelmesi ve ulaşılabilirliğinin değerlendirilmesi
- Ayrılma niyetinin bazı ifadeleri
- İşten ayrılma.

İşten ayrılma niyeti, kurumdan ayrılmak için kasıtlı ve bilinçli bir istektir (Baltacı, Güçlü ve Çeliker, 2014: 358). İşgörenlerin işi bırakmak için bilinçli tutum ve davranışlarını ifade eder (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37). İşten ayrılma niyeti, çalışanın işini bırakmayı düşünmesi veya başka iş seçeneklerine yönelmesi olasılığı olarak tanımlanabilir (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 112).

2.2.2. İşten Ayrılma Niyetinin Nedenleri

Tzeng (2002), yaptığı çalışmada genel iş tatmini, işteki mutluluk, maaş ve terfi konusunda tatmin, eğitim durumu, küçük çocuğun yaşı gibi faktörlerin çalışanların işten ayrılma niyetlerinde önemli belirleyiciler olduğunu ortaya koymuştur. Çelik ve Öz (2011), duygusal bozukluğun işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca iş yaşam kalite algısının işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir. Arshadi ve Shahbazi (2013), işyeri karakterinin (iş güvenliği, yönetimin güvenliği, adalet ve bilgi paylaşımı) işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir. Çalışanların işten ayrılma niyeti iş tatmini gibi işe yönelik tutumları ile ilişkili bulunmuştur (Deery ve Shaw, 1997: 380).

Igbaria ve Greenhaus (1992), 464 çalışan arasında anket tekniği kullanarak işten ayrılma niyeti test edilmiştir. Bu modelde değişkenler beş bölümden oluşmaktadır: 1) demografik değişkenler, 2) rol stresi, 3) kariyer deneyimleri, 4) işle

ilgili tutumlar 5) ayrılma niyeti. Sonuçlar işle ilgili iki tutumun (iş tatmini ve bağlılık) ayrılma niyeti üzerinde doğrudan ve en güçlü etkisi olduğunu göstermiştir. Eğitim ayrılma niyeti üzerinde doğrudan etkisi olan tek demografik değişken olarak belirlenmiştir. Yüksek eğitilmiş çalışanlar yüksek ayrılma niyetine ve düşük iş ve kariyer tatminine sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Düşük ücret ve sınırlı kariyer imkânına sahip olan çalışanların daha yüksek ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir.

Ayrılma niyeti çeşitli faktörlere bağlı karmaşık bir olgudur. İşten ayrılma niyeti üzerine yapılan birçok araştırmada yaş, cinsiyet, görev süresi, deneyim, eğitim gibi faktörlerin çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkilediğini ortaya koymuştur (Kaur, Mohindru ve Pankaj, 2013: 1220).

İşten ayrılma niyetiyle ilgili yapılan çalışmaların çoğunda ücret tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiş olsa da, çalışanların işten ayrılma niyetine sahip olmaları kişisel, örgütsel ve ekonomik olmak üzere birçok faktöre bağlıdır (Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 194). İşten ayrılma niyetine neden olan faktörlerin kişisel özellikler, iş tatmini ve çalışma koşulları olduğu yapılan çalışmalarda ortaya çıkmıştır (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37).

Sadece iş özellikleri, stres düzeyinin yüksek olması ve işletmede çalışma süresi gibi faktörlerin değil aynı zamanda yaş, cinsiyet, aile yaşamı gibi kişisel özelliklerinde işten ayrılma düşüncesine sebep olduğu ortaya çıkmıştır (Kanten, 2014: 15). Aşırı iş yükü, iş aile çatışması, stres, iş tatmininin düşük olması, ücretin tatmin etmemesi gibi nedenler işten ayrılma niyetini etkileyebilmektedir (Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015: 1503).

Cotton ve Tuttle (1986), analiz sonucunda işten ayrılma niyetini; çevresel faktörler, işle ilgili faktörler, kişisel faktörler olmak üzere üç faktör altında toplamıştır. İşten ayrılma niyetine neden olan faktörler işle ilgili faktörler (iş tatmini, ücret, performans vb.) bireysel faktörler (yaş, eğitim vb.) ve çevresel faktörler olmak üzere üç başlık altında toplanabilir (Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi, 2015: 386).

2.2.2.1. İşten Ayrılma Niyetine Neden Olan Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler, bireyin yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir gibi unsurlarını içermektedir. Kişinin gençken aldığı kararlar ile yaşlanınca aldığı kararlar birbirinden farklıdır. Aynı şekilde medeni durum, aile, çocuk sayısı gibi faktörler işten ayrılma niyetinde önemlidir (Demir ve Tütüncü, 2010: 68). Kişisel faktörler kişilerin yaşı, cinsiyeti ve eğitim durumu gibi değişkenlerdir (Kula, Taşdöven ve Dönmez, 2015: 133). Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, hizmet süresi işten ayrılma niyetinin önemli belirleyicileri arasındadır (Lambert, Hogan ve Barton, 2001: 236). İşten ayrılma niyetine neden olan kişisel nedenler; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, hizmet süresi gibi faktörler altında incelenmektedir.

2.2.2.1.1. Cinsiyet

Cinsiyet ve işten ayrılma davranışını inceleyen çalışmalarda önce kadının çalışma hayatına katılması sonrasında genellikle aile sorumlulukları nedeniyle işten ayrılma davranışları ele alınmıştır. Bu araştırmalar işverenlerin, kadınları potansiyel olarak işten ayrılan çalışanlar olarak değerlendirdiğini ortaya koymuştur. Çünkü kadınların ortalama işten ayrılma oranları erkeklerinkinden daha yüksektir (Şener ve Doğan, 2007: 179). Daha önceki araştırmalarda kadınların erkeklere oranla daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir (Mynatt, Omundson, Schroeder ve Stevens, 1997: 665). Çünkü kadınların işten ayrılmak için aile kurmak, eşin kariyerini takip etmek gibi daha fazla nedenleri vardır (Russ ve Mcneilly, 1995: 59). Cotton ve Tuttle (1986), çalışmasında kadınların erkeklere oranla daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını belirtmiştir. Şahin (2011), çalışmasında kadınların erkeklere göre daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını belirtmiştir. Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi (2015), çalışmada kadınların erkeklerden daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir. Uzun çalışma saatleri, düşük iş güvenliği, düzensiz çalışma saatleri nedeniyle kadınlar iş aile arasında sağlıklı bir denge kurmakta zorlanırlar ve bu durumda işten ayrılmalarına neden olmaktadır (Blomme, 2010: 271).

Ayrıca Seston, Hassell, Ferguson ve Hann, (2009) yaptıkları çalışmada erkek çalışanların kadınlara göre daha çok işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir.

Babajide ve Onabanjo (2010), erkek işçilerin kadınlara göre işlerini bırakmaya daha eğilimli oldukları ortaya çıkmıştır. Akova, Çetin ve Çifci (2015), erkek çalışanların işten ayrılma niyetinin kadın çalışanlara göre daha fazla olduğunu belirlemiştir. Kurtulmuş ve Karabıyık (2016), çalışmada erkek katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin kadınlara göre daha fazla olduğunu belirtmiştir.

2.2.2.1.2. Yaş

Deneyimi olmayan çalışanlar, bekârlar ve gençler işten daha kolay ayrılma kararı verebilmektedir. Gençlerin yaşlılara göre hareketli olmaları, beklentilerinin fazla olması, sabırsız olmaları onların daha çok beklenti içerisine girmesine sebep olmaktadır. Yoğun çalışma temposu içine giren gençler sosyal faaliyetlere zaman ayırmakta zorluk çekmektedirler. Bu faktörler gençlerin işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir (Met ve Sarıoğlan, 2010: 204).

Kirschenbaum (1991), yaşları ilerleyen çalışanların daha az işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. McCarthy, Tyrrell ve Lehane (2007) çalışmada genç çalışanların yaşlılara göre daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları sonucuna ulaşmıştır. Perez (2008), çalışmasında işten ayrılma niyetinin artan yaş ile birlikte azaldığı sonucuna ulaşmıştır. Takase, Oba ve Yamashita (2009), kuşaklar arası karşılaştırmalı yapılan çalışmada 1960 ve 1974 yılları arasında doğan çalışanların iş ve özel yaşam arasındaki dengesizlik yüzünden daha sık işten ayrılmayı düşündükleri ortaya çıkmıştır. Almalki, Gerald ve Clark (2012), yaptıkları çalışmada genç çalışanların yaşlı çalışanlara göre daha fazla işten ayrılma niyetinde olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi (2015), daha yaşlı kişilerin gençlere göre daha az işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. Bu çalışmaların yanı sıra Akova ve diğerleri (2015), genç çalışanların daha az işten ayrılma niyetinde olduğunu belirlemiştir. Çünkü genç çalışanların daha az iş deneyimleri vardır ve bundan dolayı iş değiştirme fırsatları daha azdır sonucuna ulaşmıştır.

2.2.2.1.3. Medeni Durum

Cotton ve Tuttle (1986), evli çalışanların evli olmayan çalışanlara göre daha az işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. Weisberg ve Kirschenbaum (1991), bekâr bireylerin evlilere göre daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. Met ve Sarıoğlan (2010), yaptıkları çalışmada bekârların evlilere göre işgören devrine daha fazla eğilimli oldukları ortaya çıkmıştır. Almalki, Gerald ve Clark (2012), çalışmada hiç evlenmemiş çalışanların evli çalışanlara göre daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir. Hiç evlenmemiş çalışanların daha az aile sorumluluğu olduğu için işletme değiştirirken aileyi düşünmek zorunda olmadıkları için daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir. Chiang ve Chang (2012), yaptıkları çalışmada medeni durumun stres seviyesini ve işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir. Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi (2015), bekâr kişilerin evlilere oranla daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını belirtmiştir.

2.2.2.1.4. Eğitim Düzeyi

Cotton ve Tuttle (1986), yaptığı analiz sonucunda eğitim ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif korelasyon bulmuştur. Weisberg ve Kirschenbaum (1991), eğitim düzeyi yüksek çalışanların daha çok işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. Igbaria ve Siegel (1992), çalışmasında eğitim ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki bulmuştur. Carbery, Garavan, O'Brien ve McDonnel (2003), düşük eğitim seviyesinde olan kişilerin daha az işten ayrılma niyetinde olduğu sonucuna ulaşmıştır. Korunka ve diğerleri (2005), çalışmada eğitimin işten ayrılma niyetini doğrudan etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Eğitim seviyesi yüksek çalışanların daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir. Coombel ve Barribal (2007), eğitim düzeyinin iş tatmini ve işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir. Joseph, Ng, Koh ve Ang (2007), eğitimin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğunu belirtmiştir. Eren ve Saraçoğlu (2011) çalışmasında ayrılma oranının daha düşük eğitilmiş çalışanlarda yoğunlaştığı ortaya çıkmıştır. Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi (2015), düşük eğitim düzeyine sahip kişilerin daha az işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir.

2.2.2.1.5. Hizmet Süresi

Mobley ve diğerleri (1978), görev süresi daha az olanların, gençlerin ve tatmin düzeyleri düşük olan çalışanların daha fazla işten ayrılma niyetinde olduğunu belirlemiştir. Mitchel (1981), hizmet süresi işten ayrılma niyetiyle ilişkili bulunmuştur. Cotton ve Tuttle (1986), yaptığı analiz sonucunda yaş ve hizmet süresi arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını belirtmişlerdir. Weisberg ve Kirschenbaum (1991), deneyim süresi artan katılımcıların daha az işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. Igarria ve Siegel (1992), çalışmada yaş ve hizmet süresi azaldıkça işten ayrılma niyetinin arttığını belirtmiştir. Batt ve Valcour (2003) yaş ve hizmet süresi arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını belirlemiştir. Gurpreet (2007), yaş ve deneyim arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını belirlemiştir. Eren ve Saraçoğlu (2011), çalışmasında hizmet süresi arttıkça personelin başka bir işte çalışma düşüncesinin (yaş, yeterlilik gibi nedenlerle) azaldığını belirlemiştir. Almalki, Gerald ve Clark (2012), çalışmada işten ayrılma niyeti ve hizmet süresi arasında negatif ilişki tespit etmişlerdir. Bir başka deyişle işte geçen yıl arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

2.2.2.2. İşten Ayrılma Niyetine Neden Olan İş ile ilgili Faktörler

İş özellikleri işten ayrılma niyetini belirleyen önemli belirleyiciler arasındadır (Özbağ, Ceyhun ve Çekmecelioğlu, 2014: 444). İşten ayrılma davranışında, işten ayrılma niyeti ile iş fırsatlarının varlığı arasındaki etkileşimin belirleyici olduğu savunulmaktadır (Arı, Bal ve Bal, 2010: 146). Cotton ve Tuttle (1986), çalışmada iş ile ilgili faktörler arasında iş tatmini ve ücret tatmininin işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir. İş ve ücret tatmini artan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azaldığı belirlenmiştir. Lambert ve diğerleri (2001), iş tatmini, iş olanakları, görev süresi, ücret gibi değişkenlerin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli etkisi olduğunu belirlemiştir. Çelik ve Çıra (2013), aşırı iş yükünün olduğunu düşünen çalışanların performanslarının düştüğünü ve işten ayrılma niyetlerinin arttığını belirlemiştir. Wong ve Laschinger (2015), iş yükünün tükenmişlik düzeyini ve işten ayrılma niyetini arttırdığını belirlemiştir. İşten ayrılma niyetine neden olan iş ile ilgili nedenler; iş

tatmini, ücret, stres, işgörenin birbirinden etkilenmesi gibi faktörler altında incelenmektedir.

2.2.2.2.1. İş Tatmini

İş tatmini bireyin iş hayatına karşı tepkisi ile ilgilidir (Mynatt, Omundson, Schroeder ve Stevens, 1997: 665). İş tatmini/işten ayrılma ile ilgili yapılan araştırmalar düşük iş tatmini yaşayan bireylerin işlerini değiştirme eğiliminde olduklarını göstermiştir (Glover, Mynatti ve Schroeder, 2000: 178). Eğer çalışanlar işlerinden memnun değillerse işlerini değiştirmek isteyebilirler. İşten ayrılma niyeti gerçekten gerçek işten ayrılma ile güçlü bağlantılıdır ve iş tatminsizliğinin bir sonucu olarak gösterilir (Ohana ve Meyer, 2010: 446). İş ile ilgili memnuniyetsizlik uzun vadede zayıf ruhsal sağlık özellikle de stres ve endişeyle ilişkilidir (Seston, Hassell, Ferguson ve Hann, 2009: 122). İş ile ilgili tutumlar, özellikle de iş tatmini işten ayrılma araştırmalarının ortak noktası olmuştur (Blau ve Boal, 1989). Bireylerin memnuniyet düzeyi bireyin işte kalmasını ya da terk etmesini muhtemelen belirleyecektir (Bluedorn, 1982: 136). İşinden tatmin olmayan bireylerin hastalık veya kişisel sebeplerle daha fazla izin aldıkları, çoğunlukla işe gelmeme yoluna gittikleri ve işten ayrıldıkları görülmektedir (Özgen ve Özgen, 2010: 6).

İşten ayrılma, çalışanın çalışmakta olduğu işletmeyle ilişkisini bitirmesidir. İş tatmini fazla olan kişilerin işten ayrılma niyetleri daha azdır. (Akbolat, Yılmaz ve Tutar, 2014: 4). Blau ve Boal (1989), işten ayrılma niyeti düşük olan çalışanların yüksek iş tatmini yaşadıkları belirlenmiştir. Tett ve Meyer (1993), iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Mynatt, Omundson, Schroeder ve Stevens (1997), yapılan çalışmada yüksek iş tatmini düşük işten ayrılma niyetiyle ilişkili bulunmuştur. Lambert ve diğerleri (2001), iş tatmininin işten ayrılma niyetini en çok etkileyen değişken olduğunu belirlemiştir. Jones, Chonko, Rangarajan ve Roberts (2007), yüksek seviyede aşırı rol yükü yüksek seviyede işten ayrılma niyetiyle ilişkili bulunmuştur. Ayrıca bu çalışmada yüksek iş tatmini düşük işten ayrılma niyetiyle ilişkili bulunmuştur. Gül, Oktay ve Gökçe (2008), iş tatmininin işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir. Seston, Hassell, Ferguson ve Hann (2009), işinden memnun olan katılımcıların daha az işten ayrılma

niyeti gösterdiklerini belirtmiştir. Ohana ve Meyer (2010), çalışmasında yüksek iş tatmininin düşük işten ayrılma niyetine neden olduğunu belirlemiştir. Babajide ve Onabanjo (2010), iş tatmini ve iş aile yaşamının işten ayrılma niyeti üzerinde önemli etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çiftçioğlu (2011), mesleki bağlılık arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını belirlemiştir. Jang ve George (2012), Akbolat, Yılmaz ve Tutar (2014), Katsikea, Theodosiou ve Morgan (2015), iş tatmini arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını belirlemiştir. Kim, Im ve Hwang (2015), işten ayrılma niyeti üzerinde iş tatmininin olumsuz bir etkiye sahip olduğunu belirlemiştir. Tziner, Rabenu, Radomski ve Belkin (2015); Chan, Mai, Kuok ve Kong (2016), iş tatmininin işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir.

2.2.2.2.2. Ücret

Çalışanların işten ayrılmasını etkileyen faktörlerden en önemlisi ücrettir (Tütüncü ve Demir, 2003: 149; Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi, 2015: 386). Çünkü çalışanların işletmeden ayrılmak istemelerinin en önemli sebebi emekleri karşılığında ücret almadıklarını düşünmeleridir (Örücü, Bulut ve Karabulut, 2005: 52). Eğer çalışanlar ücretleri konusunda kendilerine haksızlık edilmiş gibi hissedersen işten ayrılmayı düşünebilmektedirler (Ohana ve Meyer, 2010: 446). Almalki, Gerald ve Clark (2012), çalışmada maaş düzeyinin işten ayrılma niyetini önemli derecede etkilediğini bulmuşlardır. Daha düşük maaşla çalışanların daha yüksek maaşla çalışanlara göre daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir.

Igbaria ve Siegel (1992), çalışmada ücret tatmini ve iş tatmininin işten ayrılma niyetini azalttığı sonucuna ulaşmışlardır. Joseph, Ng, Koh ve Ang (2007), ücretten memnun olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin az olduğunu belirlemiştir. Tnay, Othman, Siong ve Lim (2013), yaptıkları çalışmada ücret tatmininin işten ayrılma niyetini etkilediğini belirtmiştir. Yani çalışanların aldıkları ücret yüksek ise işten ayrılma niyetleri düşük olarak bulunmuştur. Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi (2015), düşük ücret alan çalışanların daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir.

2.2.2.2.3. Stres

Stres sözcüğü Latince “estricia”dan gelmektedir. Stres 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18. ve 19. yüzyıllarda ise, anlamı değişmiş ve güç, baskı zor gibi anlamlara, objelere, kişiye, organlara ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır (Onay, Kılıcı, 2011: 364). İşyerinde stres ise modern yaşamın giderek artan yaygın bir özelliğidir. İş stresini yüksek seviyede yaşayan çalışanların düşük verimlilik, sağlıksız ve düşük motivasyona sahip olmaları muhtemeldir. İş stresi çeşitli kaynaklardan gelebilir ve insanları çeşitli yollarla etkiler (Arshadi ve Damiri, 2013: 706). İş stresi çalışanların iş tatminini etkiler ve bu durum düşük performansa ve işten ayrılma niyetine neden olur. İş stresi daha yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetinin daha yüksek olduğu yapılan çalışmalarda ortaya çıkmıştır (Arshadi ve Damiri, 2013: 707).

Stres işyerinde önemli bir konu haline gelmeye başlamıştır çünkü stresin hem işletmeler için hem de çalışanlar için ağır sonuçları olabilir. Yüksek seviyede stres çalışanın performansını düşürebilir (Tziner, Rabenu, Radomski ve Belkin, 2015: 208). Coombel ve Barribal (2007), stresin tatminsizliğe neden olduğunu ve işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir. Dhar ve Dhar (2010), iş stresinin çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili olduğunu belirlemiştir. Chen, Lin ve Lien (2010), yüksek miktarda stresin çalışanların işten ayrılma niyetini arttıracak sonucuna ulaşmıştır. Çiftçioğlu (2011), duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Arshadi ve Damiri (2013), iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki belirlemiştir. Yenihan, Öner ve Çiftıldız (2014), çalışmada iş stresinin işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Iqbal, Ehsan, Rizwan ve Noreen (2014), iş stresi arttıkça çalışanların işten ayrılma niyetlerinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır. Kim ve Barak (2015), rol stresi arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığını belirlemiştir. Tekingündüz ve Kurtuldu (2015), çalışmada işten ayrılma niyeti ile iş stresi pozitif ilişkili bulunmuştur. Han, Boon ve Cho (2016), tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir etkisi olduğunu belirlemiştir. Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs (2016), iş stresi arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır.

2.2.2.2.4. İşgörenin Birbirinden Etkilenmesi

İşten ayrılmaya karar veren bir çalışanın iş arkadaşları ve iş çevresi de etkilenmektedir (Akova ve Kılıç, 2015: 121). Eğer bir çalışan dış ortamda alternatif bir pozisyon için işten ayrılmaya karar verirse, kalan çalışanların işletmede kalmak için kendi motivasyonlarını sorgulamasına neden olabilir. Bu yüzden işten ayrılma niyeti işletmeye karşı olumsuz tutum sergilemeye neden olabilir (Perez, 2008: 17).

2.2.2.3. İşten Ayrılma Niyetine Neden Olan Çevresel Faktörler

Çalışanların işten ayrılma niyetlerine etki eden çevresel faktörler, işletme kültürü ve değerleri, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, iş-rol istek ve beklentileri ile kariyer geliştirme fırsatları ve otonomi gibi ödüllendirme yapılarıdır (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 4; Akbolat, Yılmaz ve Tutar, 2014: 5; Beğenir ve Çalışkan, 2014: 112). Çalışanlar için iş güvenliği ve sosyal haklar büyük önem taşımaktadır. Daha önceki çalışmalar iş ve sosyal güvenlik garantisi altında çalışanların iş yerinde daha verimli oldukları, iş ortamı ve çalışma arkadaşları ile uyum içinde oldukları ve bu nedenle işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğunu ortaya koymuştur (Tütüncü ve Demir, 2003: 151).

Müdürlerin kötü özellikleri çalışanların olumsuz tutumlarında özellikle işten ayrılma niyetinde iyi bir belirleyicidir. Sonuçta yüksek iş tatmini düşük işten ayrılma verimlilik ve karlılık için önemlidir (Mathieu ve Babiak, 2016: 105). Mohsin, Lengler ve Kumar (2013), mesleki hevesin ve işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir. Özbağ, Ceyhun ve Çekmecelioğlu (2014), yaptıkları çalışmada daha bitkin, daha alaycı ve düşük mesleki yarar hissettiğini söyleyen çalışanların işten ayrılma niyetlerinin daha fazla olduğunu belirlemiştir. Poyraz ve Kama (2008), düşük iş güvencesi algısına sahip çalışanların daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. Akgündüz, Akdağ, Güler ve Sünnetçioğlu (2015), aşırı rol yükünün işten ayrılma niyetini arttırdığı sonucuna ulaşmıştır.

2.2.3. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi

Turizm sektörünün başarısını etkileyen en önemli faktörlerden birisi çalışanlardır. Bu nedenle çalışanların işten ayrılma nedenleri belirlenmelidir (Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi, 2015: 386). İşten ayrılmalarda, haftalık çalışma saatlerinin azaltılması, işin yapılmasını kolaylaştıran iş aletlerine sahip olma, esnek çalışma saatleri uygulanması, yöneticilerin duyarlılığı gibi etkenler, işten ayrılmayı engelleyen faktörler arasındadır (Akın, 2007: 145). Bireylerin işten ayrılmadan önce, işten ayrılmayı niyet etmesi işten ayrılma davranışı için önemli bir sinyaldir. Bu aşamada işten ayrılma niyetinin sebepleri belirlenerek ortadan kaldırılması çalışanın kazanılması anlamında işletmelere yol göstermektedir (Arı, Bal ve Bal, 2010: 144). İşten ayrılmaya engel olabilecek faktörler; iş tatmini, işe yapılan yatırımlar, alternatif iş imkânları ve ödüllerdir (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 4).

Bireylerin işten ayrılmaya nasıl karar verdiği tespit edildiğinde, bu niyetin ortadan kaldırılması için nelerin yapılması gerektiği belirlenebilir. İşe alınan, uyum sağlayan ve yatırım yapılan, işletme için önemli bir kaynak olan çalışanın işten ayrılması önlenebilecektir (Aslan, 2014: 24). İşten ayrılma niyeti, önceden belirlenip engellenmezse işletmeler için büyük sorunlara neden olabilir (Akgündüz ve diğerleri, 2015: 517).

2.2.4. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

Türkiye’de nitelikli ve yetişmiş personelin ekonomik, sosyal ve iş güvenliği açısından beklediklerini bulamadıkları durumda, kendini daha güvende hissedebileceği başka işlere geçmesi bir gerçektir (Akın, 2007: 149). Çalışanların işten ayrılma sorununun araştırılmasına rağmen hala işletmeler için önemli bir sorundur (Kitapçı, Kaynak ve Ökten, 2013: 53). İşten ayrılma doğrudan ve dolaylı maliyet oluşturması, yönetsel sorunların yanında özellikle turizm ve otelcilik gibi hizmete dayalı sektörlerde hem mal ve hizmet kalitesinde hem de müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir düşüşe neden olmaktadır (Tuna ve Yeşiltaş, 2014: 108).

İşten ayrılma en yaygın araştırılan konulardan biridir çünkü bir çalışanın işten ayrılması işletmenin rekabet avantajını etkileyebilir (Özbağ, Ceyhun ve Çekmecelioğlu, 2014: 438). İşten ayrılmanın olası sonuçları artan baskı ve elde kalan çalışanların moralinin düşmesidir (Coomber ve Barribal, 2007: 298). Yüksek işten ayrılma oranı maliyetleri arttırır ve verimliliği olumsuz etkiler (Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi, 2015: 386).

İşten ayrılma son yıllarda işletmeler için ciddi bir sorundur. Eğer bir çalışan kendini bağlantısız hissederse, kendini güvende hissetmeyerek işten ayrılmak isteyecektir (Erdil ve Müceldili, 2014: 450). Çalışanlar işten ayrıldıklarında işletmeler onların bilgi, beceri ve yeteneklerini kaybederler ve bu durum işletmenin itibarı üzerinde zararlı etkilerinin olmasına neden olur (Özbağ, Ceyhun ve Çekmecelioğlu, 2014: 439). Yüksek vasıflı çalışanların işten ayrılmaları işletmeler için çok pahalı ve yıkıcı olabilir (Korunka, Hoonakker ve Carayon, 2005). İşten ayrılma maliyetlidir çünkü o işe alım maliyetleri, eğitim maliyetleri ve ayrılma maliyetlerini içerir. Bunun yanı sıra işten ayrılma ayrıca verimlilik kaybı, kalan personelin moralinin düşmesi, kalitede düşüş, müşteri kaybı gibi dolaylı maliyetleri içerir (Gim, Desa ve Ramayah, 2015: 658). Bir çalışan işten ayrıldığı zaman işletmeye maliyeti, maaşının yaklaşık iki katı kadardır ve bu maliyetin olumsuz etkisi her sektör için aynıdır (Tuna, 2007: 45). Çalışanlar şimdiki işini bırakmasa bile yeni iş araması önemli bir sorundur çünkü yüksek seviyede işten ayrılma niyeti işe katılımında çalışanların kendilerini geri çekmelerine, işten uzak durmalarına, gecikmeye, devamsızlığa ve kötü performansa neden olmaktadır (Shahpouri, Namdari ve Abedi, 2016: 217). İşletmede işten ayrılan çalışan sayısı yüksekse, elde kalan çalışanlar için aşırı iş yükü ve fazla mesaiye neden olur ayrıca çalışanların düşük morali nedeniyle verimlilikte azalır (Tnay, Othman, Siong ve Lim, 2013: 201).

2.2.5. İş Aile Çatışması ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Aile yapısı ve ev sorumlulukları iş gücüne katılım, iş rolüne bağlılık seviyesi ve işten ayrılma ile ilgilidir. Bir meslek ya da kariyer alanından çekilme kararı üzerinde aile hayatının etkisi önemli bir konudur. Bir mesleği bırakma kararı, azalmış kariyer bağlılığın sonuçlarından birisidir ve bu kararda ailenin etkisinin anlaşılması

gerekmektedir (Greenhaus ve diğeri, 1997). İşverenlerin çalışanlardan artan talepleri, çalışanların birbirlerini gölgede bırakmak için gerekenden daha fazlasını yapmaları rekabete neden olmuştur. Birbirlerinden daha iyi olmak için olan bu baskı yüksek strese, yüksek iş aile çatışmasına yüksek bitkinliğe ve işletmeden ayrılmaya neden olmaktadır (Gim, Desa ve Ramayah, 2015: 659).

Çalışanların iş ve aile alanlarından kaynaklanan stres işe devam etmelerini zorlaştırır. Bu nedenle iş aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir (Karabay, 2015: 128). İş aile çatışması çok fazla hissedildiğinde aile yaşamı ile çatışan iş taleplerini azaltmaya çalışmak için yapılan tek çözüm çalışanların işten ayrılmasıdır. Bu nedenle yüksek seviyede iş aile çatışması, yüksek seviyede işten ayrılma niyeti ile ilişkili olması muhtemeldir (Andres ve diğeri, 2012: 754). Kadınların erkeklere göre daha fazla işten ayrılmayı düşünmeleri iş ile ilgili nedenlerden ziyade aile ile ilgili sorumluluklardan kaynaklanmaktadır (Greenhaus ve diğeri, 1997: 252). Bir çalışan iş aile çatışması yaşadığında işi bırakma eğiliminde olabilir ve iş aile çatışmasını ortadan kaldırmak için daha aile dostu işler arayabilir (Nohe ve Sonntag, 2014: 2). İş aile çatışması işten ayrılmaya neden olabilir, çünkü işyerinde biriken stres, gerginlik ve yorucu görevler hem iş hem de aile alanında daha fazla hayal kırıklığına neden olabilir. Birey kendi iş ve ev sorumluluklarını dengeleme açısından ek zorluklarla karşılaştığında çatışmayı azaltmak için alternatif iş imkanlarını değerlendirebilir (Özbağ ve Ceyhun, 2014: 644).

Yüksek personel devir hızı verimliliğin ve müşteri memnuniyetinin azalmasına neden olur. Buna rağmen işten ayrılmalar turizm sektörünün önemli sorunu olmaya devam edecektir. Daha önceki çalışmalar iş aile çatışması ya da aile iş çatışmasının çalışanların işten ayrılma niyetini etkilediğini ortaya koymuştur (Karatepe, Baddar, 2006: 1018). Batt ve Valcour (2003), iş aile çatışması arttıkça işten ayrılma niyetinin arttığını belirlemiştir. Haar (2004), çalışmasında iş aile çatışmasının işten ayrılma niyetini arttırdığını belirlemiştir. Karatepe ve Baddar, (2006) yaptıkları çalışmada iş aile çatışması ve aile iş çatışmasının işten ayrılma niyetinde önemli belirleyici olduğunu belirlemiştir. Ayrıca bu çalışmada işten ayrılma niyeti üzerinde aile iş çatışmasının iş aile çatışmasından daha fazla etkili olduğu ortaya konmuştur. Balmforth ve Gardner, (2006), yaptıkları çalışmada aile iş çatışması arttıkça işten ayrılma niyetinin arttığını belirlemiştir. Ailede baskı hisseden kişiler işten ayrılmayı

daha çok düşünmektedirler. Karatepe ve Kılıç (2007), yaptıkları çalışmada iş aile çatışmasını çok yaşayan çalışanların işten ayrılma niyetinin daha fazla olduğunu belirlemiştir. Van Der Heijden (2007), mesleki bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma ilişkisini incelediği çalışmada, şiddetli iş aile çatışması durumunda düşük iş tatmini ve düşük mesleki bağlılığın oluştuğunu bulmuştur. Bu durumda bir süre sonra işten ayrılma niyetine dönüştüğü ortaya çıkmıştır. Noor ve Madd (2008), çalışmasında işten ayrılma niyeti ve iş yaşam çatışması ve stres arasında pozitif ilişki bulmuştur. Çarıkçı ve Çelikkol, (2009) iş aile çatışmasının işten ayrılma niyetini etkilediğini belirtmiştir. Blomme (2010), yaptığı çalışmada iş aile çatışması arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığını belirlemiştir. Daha fazla iş aile çatışması yaşayan otel çalışanların işten ayrılma niyeti daha yüksek bulunmuştur. Panatik, Badri, Rajab, Rahman ve Shah, (2011), yaptıkları çalışmada iş aile çatışması yüksek olan çalışanların daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. Çatışmanın yaşam tatmini etkilediği ve bunun sonucunda kişinin işten ayrılmasına yol açtığını belirtmiştir. Ayrıca zaman esaslı ve stres esaslı çatışmanın çalışanlar arasında işten ayrılma niyetini belirleyen temel etken olduğu ortaya konmuştur. Andres ve diğerleri (2012), yüksek seviyede aile iş çatışması yaşayan çalışanların düşük ilişki tatmini ve yüksek işten ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir. İşten ayrılmayı düşünen çalışanlar, işlerinin onların aile hayatına müdahale ettiğini bildirmişlerdir. Bardakoğlu ve diğerleri (2014), yaptıkları çalışmada seyahat acentası çalışanlarının yaşadıkları iş aile ve aile iş çatışmasının işten ayrılma niyetini arttırdığı belirlenmiştir. Özbağ ve Ceyhun (2014), yaptıkları çalışmada iş aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu etkisi olduğunu belirlemiştir. Nohe ve Sonntag (2014), yaptıkları çalışmada iş aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde aile iş çatışmasından daha etkili olduğunu belirlemiştir. Ayrıca iş aile çatışması düşük lider desteğinde artan işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkili bulunmuştur. Araştırma sonuçlarından hareketle iş aile çatışması çalışanın işten ayrılmasında ya da işte kalmasında önemli ve benzersiz bir rol oynamaktadır. Karatepe ve Karataş (2014), iş aile çatışması arttıkça işten ayrılma niyetinin ve devamsızlığın arttığını belirlemiştir. Ryan ve diğerleri (2015), yaptıkları çalışmada iş aile çatışmasının işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Karabay, (2015) iş aile çatışması arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığını belirlemiştir.

2.3. Turist Rehberliği

Tatil yapmak için turlarla Türkiye'ye gelen turistler seyahatleri boyunca en çok turist rehberleriyle vakit geçirmektedirler. Bu seyahatleri boyunca en çok etkilendikleri kişiler de turist rehberleri olmaktadır (Çetin, Kızılırmak, 2012: 308). Turist rehberi, turistlerin satın aldığı turun kalitesini önemli ölçüde belirleyen turizm çalışanıdır (Şahin, 2012: 811).

Turist rehberleri sürdürülebilir turizmi korumaktadırlar. Turist rehberleri turistlerle bağ kuran, turistle en çok iletişim içinde olan, turistin ziyaret edilen bölgedeki deneyimini şekillendiren turizm sektörünün temel çalışanlarıdır (Aslan ve Çokal, 2016). Turist rehberleri turizm çalışanları arasında ülkede yaşanan “gerçek an”ı turistlere sağlayan en önemli işgörenlerdir (Şenol ve Aliyev, 2015: 169). Turistler ziyaret ettikleri bölgeyi bilmedikleri için turist rehberleri turistler ile ziyaret edilen yer arasında ilk “irtibat noktası” konumundadır. Diğer bir deyişle, turist rehberleri turistlerin zor durumlarla karşılaştıklarında ilk yardım isteyeceği kişilerdir (Şahin, 2012: 17).

2.3.1. Turist Rehberliği Kavramı

6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve 26.12.2014 tarihinde çıkan Meslek Yönetmeliğine göre turist rehberliği hizmeti; “seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütölüp acenta adına yönetilmesini” ifade eder. Bölgesel turist rehberi: “Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan turist rehberlerini, Ülkesel turist rehberi: “Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip olduğu belirtilen turist rehberlerini” ifade eder (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2014).

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA) tarafından yapılan tanıma göre; “turist rehberleri turistlere seçtikleri dilde liderlik yapan, bulunduğu bölgenin kültürel ve doğal miraslarını onlara tercüme eden ve bulunduğu bölgenin uygun bir yönetimi tarafından kabul edilmiş donanıma sahip kişilerdir”.

“Belirli bir tur programı ile yerli ve yabancı turistlere yol gösteren, ziyaret edilecek yerler hakkında doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, turistlerin doğru sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir” (Ahipaşaoğlu, 2001: 90).

2.3.2. Turist Rehberlerinin Turizm Sektöründeki Yeri ve Önemi

Turistlerin ülkemize yaptığı ilk ziyaretlerde bizim kültürümüzle ilgili edindiği ilk izlenimde ve oluşacak imajda rehberlerin etkisi oldukça önemlidir. Turist rehberlerinin bilgi, beceri, tutum ve davranışları turistlerin memnun ayrılmasında etkili olan önemli faktörlerden biridir (Çetin ve Kızılırmak, 2012: 308). Turist rehberleri ülkenin ve ülke halkının imajının oluşmasında öncelikli olarak sorumludurlar ve bu konuda belirleyici rolleri vardır (Yarcan, 2007: 35). Turist rehberleri turizm sektörünün vazgeçilmez dinamiklerinden biridir. Son yıllarda birçok çaba ve masrafla ülkemize gelen turistlerin sürekli olarak gelmek istemelerinde turist rehberlerinin rolü oldukça fazladır (Batman, 2003: 118). Rehberin, turistlerin çeşitli konularda yönelttiği sorulara verdiği cevaplar, gösterdiği performans hem adına çalıştığı seyahat acentasının hem de ülkenin imajına olumlu veya olumsuz katkıda bulunabilir. Ülkeyi ziyarete gelen turistler karşılarında ilk kez rehberi görmektedirler ve seyahatleri boyunca birlikte geçirdikleri zaman ile ülkede yaşayan toplumun imajı rehberin şahsı ile bütünleşmektedir (Değirmencioğlu, 2001: 190). Dolayısıyla rehberlik mesleği ülke turizminin geleceği için önemli bir etkiye sahiptir. Ülkeye gelen turistlerin memnun olarak ayrılmasında turist rehberlerinin önemi oldukça büyüktür (Şenol ve Aliyev, 2015: 168). Özellikle Türkiye gibi önemli turistik bölgelere sahip ülkeler için olumlu imaj güçlendirme ve olumsuz imaj düzeltmede rehberlerin önemi büyüktür (Şahin, 2012: 21).

Turist rehberleri, turistlerin tatil deneyimlerini zenginleştiren kişilerdir (İşler ve Güzel, 2014: 126). Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de turist rehberlerine duyulan ihtiyaç artmaktadır. Çünkü turistler rehberli turlara katılmayı daha çok tercih etmektedirler. Turistler ülkeyi ya da bölgeyi ziyaret etmeden önce bilgi sahibi olsalar da, turistler o bölgenin insanını, kültürünü, alışkanlıklarını, gelenek ve göreneklerini bilmedikleri için rehberli turlara katılmak istemektedirler (Ar ve Uğuz, 2015: 1408).

Turist rehberleri, turistlerin tatilleri ile ilgili tecrübelerinin niteliğinin artmasında önemli rol oynamaktadırlar. Tecrübe niteliğinin artması da turistlerin memnuniyetine etki edecektir (Arslantürk, 2016: 187). Turist rehberleri turistlerin deneyimlerini şekillendirmede önemli rol oynarlar. Tanıtım ve reklam araçlarıyla ülkemize çekebildiğimiz turistlerin tatillerinde sürekli Türkiye’yi seçmek istemelerinde turist rehberlerinin önemli rolleri vardır (Şahin ve Avcıkurt, 2013: 306). Eksik bir tur programını bile turist rehberinin bilgi ve becerisi ile oldukça kaliteli hale getirmek mümkün olduğu gibi çok iyi hazırlanmış programda hazırlıksız bir rehber ile kötü hale getirmekte mümkündür (Batman, Yıldırğan ve Demirtaş, 2000: 3).

Turist rehberlerinin grup ile iletişimi grup moralini ve sosyal ilişkileri güçlendirebilir. Bir sonraki turu satan rehberlerdir (Korkmaz, Temizkan ve Temizkan, 2010: 136). Turistler, kısa bir zamanda yaptıkları tatillerinden oldukça fazla mutlu zaman geçirmek isterler. Bu yüzden turist rehberleri, turistlerin tatillerini yüksek doyumda tamamlayabilmesinde önemli rol oynamaktadırlar (Kaya ve Özhan, 2012: 110). Turist rehberleri, kültürlerarası iletişimde önemli rol oynarlar (Aslan ve Çokal, 2016: 56). Turist ile yerel halk iki farklı kültürden geldikleri için karşılaştıkları her yerde boşluk meydana gelmektedir. Turist rehberleri bu kültürel boşluğu doldurmaktadırlar (Demirbulat, 2012: 59).

Turist rehberleri, turistlerin istekleri, beklentileri, tercihleri ve bölgedeki turistik arzın özellikleri konularında bilgi sahibi oldukları için, tur boyunca tur operatörlerinin en önemli yardımcılarıdır (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006: 71). Turist rehberleri paket turların başarısını önemli derecede etkileyen işgörenlerdir (Korkmaz, Temizkan ve Temizkan, 2011: 19). Turist rehberliği, turizm sektörünü, ekonomilerinin gelişiminde önemli bir gelir kaynağı olarak gören ülkeler için oldukça önemli mesleklerdendir (Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008: 2).

2.3.3. Turist Rehberlerinin Görev ve Sorumlulukları

Turist rehberlerinin ilk akla gelen ve en önemli görevi ziyaret edilen bölgeyi tanıtmak ve o bölge hakkında turistlere bilgi vermektir. Turist rehberlerinin eğitici-öğretici rolleri ön plana çıkmaktadır (İşler ve Güzel, 2014: 128). Turist rehberlerinin asıl görevi Türkiye'yi ve turizmini tanıtmak ve konular hakkında turistlere bilgiler vermektir (Demircan, 2007: 16). Rehberlerin turistlere bilgi verme görevinin yanı sıra turistlerin birbirleriyle iyi geçinmesini sağlamak gibi görevleri de vardır. Bu görevi ile rehber turun hem yöneticisi hem de tura katılanlara hizmet sunmakla yükümlü kişidir (Şenol ve Aliyev, 2015: 169). Turist rehberinin bilgi verme görevinin dışında zaman ve grup yönetimi, hizmet sağlayıcılar ile olan ilişkiler ve yönetim, eğlendirme, dinlendirme, yorumlama, arabuluculuk gibi çok sayıda görevi vardır (Olca, Bozgeyik, Akköz ve Sürme, 2015: 350). Turun yönetiminden birinci derecede sorumlu olan kişidir. Bir ya da daha fazla yabancı dil bilgisine sahiptir ve kendisine verilen tur programını uygular ve turistlere yardımcı olur (Hacıoğlu, 2006: 169).

Turist rehberi tur boyunca tur operatörü veya seyahat acentası adına tek yetkili kişidir. Tur boyunca turistlere yardımcı olmak, karşılaşılan her türlü sorunu en hızlı ve doğru şekilde çözüme görevi turist rehberlerine aittir. Sorunların çözülemediği takdirde hizmetin bütününe verdiği zararı en aza indirmek, hizmetin düzeltilmesi ve geliştirilmesi için çaba göstermek rehberin görevidir (Yarcan, 2007: 35).

Turist rehberlerinin turistlere sunacağı hizmetin son derece dikkat ve sorumluluk bilinciyle yapılması, ziyaret edilen yerlerle ilgili bilgilerin objektif olması, önyargı ve propagandanın uzak olması gerekir. Anlatılan konularda gerçeklerle hikâye ve efsaneler arasındaki ince çizginin iyi belirlenmesi gerekmektedir. Turist rehberleri anlatacakları bilgilerde, yöre halkının gelenek ve görenekleri ile dini yönden duyarlı oldukları konulara dikkat etmeleri gerekir. Ayrıca turist rehberleri kaynakların uzun vadeli kullanılmasından ve turist davranışlarının yönlendirilmesinde önemli rol oynamaktadır (Avcıkurt, 2009: 76).

Turist rehberleri bilinmeyen çevre ile turistler arasında aracılık etmektedir. Turist rehberi turistler ile çevre, ulaşım, tercüme, problem çözme, turistleri

zorluklardan uzak tutma turistler için çevreyi güvenilir hale getirme gibi görevleri yerine getirmektedir (Şahin, 2012: 22).

Bir rehber, gezdirdiği kişilere veya yönettiği gruplara;

- Yol gösterir,
 - Doğru teknik bilgi aktarır,
 - Ülkeyi tanıtır, temsil eder,
 - Danışmanlık yapar,
 - Çevirmenlik yapar,
 - Adına turu yönettiği seyahat işletmesinin temsilciliğini yapar.
- Bunlardan ilk üçü temel işlevleri, diğerleri işin gereği işlevlerdir (Ahipaşaoğlu, 2001: 92).

Turist rehberliği ile ilgili yapılan bazı çalışmalarda rehberler birer elçi, kültür aracısı, katalizör, yorumcu, bilgi aktarıcı, psikolog, bilgi çeşmesi ve çevirmen olarak ele alınırken diğerlerinde lider, organizatör, eğitimci ve animatör yönleri ile öne çıkmaktadırlar. Tanıtma ve bilgilendirme ise turist rehberlerinin en sık ifade edilen görevleridir (Avcıkurt, 2009: 80; Şahin, 2012: 20). Bir aracı ve kültür köprüsü olan turist rehberleri hem anadilini ve ülkesinin kültürünü, tarihini, doğal kaynaklarını iyi bilmeli hem de rehberlik ettiği turist grubunun dilini, kültürünü, tarihini iyi bilmelidir (Yarcan, 2007: 35).

Turist rehberinin mesleki olarak; aktör, aracı, bilgi aktarıcı, sorumlu davranış gösterme, liderlik, ülke imajına katkı sağlama, yol gösterme, satış elemanı, tur yöneticisi, yorumcu, danışman, erişim kolaylaştırıcısı ve kültür elçisi rolleri vardır (Aslan ve Çokal, 2016: 54; Ar ve Uğuz, 2015: 1409). Turist rehberinin, güvenlik ve koruma sağlama, bilgilendirme grup etkileşimi sağlama, eğlendirici olma gibi görevleri de vardır (Şahin, 2012).

2.3.4. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri

Bilindiği gibi rehberlik, sosyal etkileşimi yüksek, psikoloji, sosyoloji, yabancı dil bilgisi ve entelektüel birikim gerektiren bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır.

Rehberlik mesleğinin ayırıcı özellikleri; fiziki güce dayalı olması, mevsimlik oluşu, iş güvencesinin olmaması, dışsal faktörlere bağımlı olması, sürekli kendini yenilemek zorunluluğu olan disiplinler arası bir meslek olması ve emekliliğinin çok geç olması şeklinde sıralanabilir (Ahipaşaoğlu, 2001; Çetin ve Kızılırmak, 2012: 315). Turist rehberlerinin ülke turizmine hizmet etmesi, çeşitli ülkelerden gelen turistlerle ilk karşılaşılan kişiler olmaları bu mesleği ilginç bir konuma taşımaktadır (Demirbulat ve Karaman, 2014: 43).

2.3.5. Turist Rehberlerinin Çalışma Şekilleri

Turist rehberlerinin iş ilişkileri seyahat acentasıyla olduğu için rehberin işvereni de seyahat acentasıdır. Paket tur ve turları yasa ile yetki verilmiş kuruluş seyahat acentasıdır. Turist rehberleri işçi veya işveren konumunda bulunabilirler. Rehberlerin çalışmalarını İş Kanunu açısından ele alırsak; 4857 sayılı yasada hangi işlerde ve iş ilişkilerinde İş Kanunu hükümlerinin uygulanmayacağı belirlenmiştir. Söz konusu maddede turist rehberlerinin İş Kanunu kapsamı dışında tutulduğuna dair herhangi bir hükme yer verilmemiştir. İşçi kanunu hükümlerine göre turist rehberleri de “işçi” veya “işveren” konumunda olabilir (Demircan, 2007).

Meslek Kanun ve Yönetmelik ve diğer mevzuata uygun olarak icra edilir. Mesleğin icrasında ülkemizin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerlerinin ve varlıklarının Bakanlığın kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması esastır. Meslek sadece eylemli turist rehberleri tarafından serbest meslek erbabı olarak ya da 4857 tarihli İş Kanunu hükümlerine tabi olarak icra edilir (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği).

2.3.6. Turist Rehberlerinin Çalışma Koşulları ve Sorunları

Turist rehberliği, gezmek, görmek, eğlenmek, yeni yerler ve insanlar tanımak gibi olanaklar sunan, zevkli ve kolay bir meslek olarak algılanmaktadır. Ancak turist rehberliği mesleği bünyesinde birçok zorluğu ve sorunu taşımaktadır (Yazıcıoğlu ve diğerleri, 2008: 2). Doğrudan rehberleri ilgilendiren sorunlar daha çok seyahat

acentaları ile ilgilidir. Acenta rehber arasındaki en önemli sorun rehberlik taban ücretinin uygulanmamasıdır (Yarcan, 2007: 38). Rehberlik mesleğinin dezavantajları; meslek gereği uzun süreli seyahatler nedeniyle özel yaşamın sınırlanması ve aile ilişkilerinin olumsuz etkilenmesi, devamlı iş garantisinin olmaması, sosyal hakların eksikliği, yorucu olması ve kaza riskinin yüksek olmasıdır (Batman, 2003: 133).

Türkiye’de turist rehberliği mesleğinin sorunlarına yönelik yapılmış çalışmalar incelendiğinde (Ercenk, 1992; Batman, 2003; Yarcan, 2007; Güzel, Türker ve Şahin, 2014) ;

- Acentalarla taban ücret sorunu,
- Bahşış oranlarının düşüklüğü,
- Taban ücretlerin altında çalışmayı kabul eden rehberler,
- Rehberlerin acentalar tarafından satış yapmaya zorlanması,
- Uzun ve düzensiz çalışma saatleri,
- Meslek gereği sık seyahat etme,
- Özel yaşamın olumsuz etkilenmesi,
- Düzensiz yaşam,
- Sosyal hayatın kısıtlanması,
- Özel günlerde dahi çalışma zorunluluğu,
- Bayanların ailevi sorumluluklar nedeniyle daha az tura çıkabilmeleri,
- Fiziksel olarak yıpratıcı ve yorucu bir meslek olması,
- Sergilenen fiziksel performansından dolayı sağlık sorunlarının ortaya çıkması,
- Duygusal emeğin yoğun olması,
- Mesleğin mevsimsellik özelliği göstermesi,
- Turların sürekliliğinin olmaması,
- Rehberliğin meslek olarak görülmemesi,
- Cinsiyet ayrımının yapılması,
- Otellerde rehberlere beklenen ilgi ve saygının gösterilmemesi,
- Tura çıkılan şoförün eğitimsiz olması,
- Tur programının tam olarak icra edilememesi,
- Kaçak veya korsan rehberlerin varlığı,
- Ören yerlerin temizlik sorunu gibi sorunlar belirlenmiştir.

2.3.7. Turist Rehberlerinde İş Aile Çatışması

Turizm sektörünün özellikleri, iş aile çatışmasının oluşmasına ve bu konunun sektör için önemli bir konu haline gelmesine neden olmaktadır. Örneğin çalışma saatlerinin fazla olması, vardiyaların çeşitlilik göstermesi, aile ile geçirilecek zamanın kısıtlanmasına, iş yükünün ağır olması aile ile geçirilecek zamandaki enerjinin tükenmesine neden olmaktadır (Morkoç, 2014: 38). Turizm sektörünün özelliklerinden dolayı çalışanlar büyük ölçüde aile ve sosyal hayatlarından fedakârlık yapmak zorunda kalmaktadırlar (Doğan ve diğerleri, 2010: 3432). Turizm çalışanları uzun çalışma saatleri nedeniyle aile hayatındaki sorumluluklarına daha az zaman ayırdığı için daha fazla stres yaşamaktadır (Turunç ve Fındıklı, 2015: 115).

Turist rehberliği mesleği gereği uzun süreli seyahatler özel yaşamı sınırlamakta ve ailevi ilişkileri genelde olumsuz etkilemektedir (Batman ve diğerleri, 2000: 160). Rehberin uzun süreler evinden uzak kalması aile yaşamını etkileyebilir. Rehberin yaşamını kazanmak için yaptığı iş insanların çoğunun tatillerini geçirirken yaptığı iştir. Tersine bir rehber tatil deyken, eşine çok monoton gelebilecek bir biçimde zamanını evde geçirmek isteyebilir (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010: 139). Rehberlerin uzun ve düzensiz çalışma saatleri nedeniyle düzenli bir ev ve sosyal hayatları olmamaktadır. Bu nedenle rehberlik bir yaşam biçimidir. Rehberler için ev bir sonraki tur için valizini yenilediği bir mekândır (Tetik, 2006: 9).

Akbulut (2006), çalışmasında rehberlerin uzun seyahatlerinin ve uzun çalışma saatlerinin aile ilişkileri üzerinde önemli etkisinin olduğunu belirlemiştir. Rehberlerin büyük bir kısmı (%69,6) mesleklerinin ailevi ilişkileri olumsuz etkilediği belirtmişlerdir. Yazıcıoğlu ve diğerleri (2008), rehberlerin mesleklerine ilişkin değerlendirmelerinde mesleğin en olumsuz yanı özel hayatın sınırlı olmasıdır sonucuna ulaşmışlardır. Doğan ve diğerleri (2010), genç rehberlerin yaşlılara göre daha fazla ailelerini ihmal ettiklerine inandıklarını belirlemiştir. Ayrıca genç rehberlerin aile üyeleri ile arasında daha fazla sorunların yaşandığını belirlemiştir. Genç rehberlerin meslek ile evlilik arasındaki uyumu zayıf olarak değerlendirdiklerini belirtmiştir.

2.4. İlgili Araştırmalar

İş aile çatışması ve işten ayrılma niyeti özellikle son yıllarda oldukça önemli konular haline gelmiştir. İş aile çatışması strese ve tatminsizliğe neden olduğu için bireylerin işten ayrılma niyetlerine etki etmektedir. İşten ayrılma niyeti işletmelerde maliyete neden olduğu için son yıllarda önemli araştırma konusu haline gelmiştir. Bu bölümde konu ile ilgili daha önce yapılmış araştırmalara yer verilmiştir. Bu kapsamda iş aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ile ilgili araştırmalara yer verilmiştir.

2.4.1. İş Aile Çatışması ile ilgili Araştırmalar

İş aile çatışması iş ve aile rollerinden ötürü olan baskının karşılıklı olarak uyumsuz olduğunda, bir role katılırken diğer role katılım daha g olduğunda yaşanır şeklinde tanımlanmıştır (Greenhaus and Beutell, 1985).

İş aile çatışmasını ele alan alışma Kahn ve diğerleri (1964) tarafından rol teorisi üzerine yönetilen çalışmaya dayanmaktadır. Kahn ve diğerlerine göre rol çatışması bir kişinin bir role alışması sonucunda diğer role alışmasının zor olduğu zamanlarda ve iki ya da daha fazla rolün aynı zamanda ortaya çıkması ile yaşanan zorluk, baskı olarak tanımlanmıştır. İş aile çatışması da rol çatışmasının özel bir türü olarak kabul edilir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

İş aile çatışması kavramı ilk olarak rol çatışmasının özel bir türü şeklinde tanımlanmıştır. İşin aileye müdahalesi ve ailenin işe müdahalesi şeklinde iki türde incelenmiştir. Daha sonra iş aile çatışmasının kaynağına dayanarak zaman, davranış, gerginlik esaslı çatışma şeklinde üç boyutta incelenmiştir. İş aile çatışması kavramı araştırmacılar tarafından sıklıkla ele alınmıştır. Özellikle son yıllarda kadının çalışma hayatına girmesi, ailelerin geniş ailelerden çekirdek aileye dönmesi, ocuk bakımı gibi sorumlulukların çift gelirli ailelerde daha fazla sorun olması gibi nedenlerden dolayı daha sık araştırılmıştır.

İş hayatına katılan kadınların sayısının artması, çift gelirli ailelerin sayısının artması, aile sorumluluklarının eşit olarak dağılması gibi ekonomik ve sosyal

gelişimler temelde iş ve aile rollerini değiştirmiş ve iş aile çatışması kavramı ortaya çıkmıştır. İş aile çatışması ve aile iş çatışması kavramı son otuz yılda bireyleri etkileyen önemli stres kaynağı olmuştur (Kossek ve Ozeki, 1998; Bercovitz ve diğerleri, 2012).

Greenhaus ve Beutell (1985), iş aile çatışmasını çatışmanın kaynağına dayanarak zaman, gerginlik ve davranış esaslı çatışma olarak sınıflandırmışlardır. İş aile çatışmasını boyutlara ayıran ilk araştırmacılar arasında yer almışlardır. İş alanı baskılarını zaman esaslı: çalışma saati, katı çalışma kuralları, vardiyalı çalışma; gerginlik esaslı: rol çatışmaları, rol belirsizlikleri; davranış esaslı: beklentiler şeklinde ayırmışlardır. Aile alanı baskılarını zaman esaslı: eşin çalışması, çocuğun küçük olması, aile yapısı; gerginlik esaslı: ailede anlaşmazlıklar, eş desteği olmaması; davranış esaslı: beklentiler şeklinde ayırmışlardır.

Netemeyer ve diğerleri (1996), iş aile çatışması ve aile iş çatışması ile ilgili ölçeği kısa, öz hale getirmek için yaptıkları çalışmada, 43 maddelik ölçeği çeşitli analizler sonucunda 10 madde şeklinde tasarlamışlardır. Bu ölçek iş tatmini, örgütsel bağlılık, yaşam tatmini, işten ayrılma ve iş gerginliği ile güçlü ilişki göstermiştir.

Frone ve diğerleri (1997), aile iş çatışmasının iş stresi ve aşırı iş yükü ile iş aile çatışması üzerinde dolaylı etkisinin olduğunu belirlemiştir. Benzer şekilde iş aile çatışmasının aşırı ailesel yük ile aile iş çatışması üzerinde dolaylı etkisi olduğu belirlenmiştir. Çalışmanın modeli ve sonuçları iş aile çatışması ve özel alan etkisi arasındaki ilişkiye (tatminsizlik ya da stres) yeni bir anlayış sağlamıştır. Çalışmada iş sıkıntısının iş aile çatışmasının öncülü olduğunu ve aile tatminsizliğine neden olduğu belirlenmiştir. Aile iş çatışmasının iş performansını olumsuz etkilediği ve iş aile çatışmasının da aile performansını olumsuz etkilediği belirlenmiştir.

Kossek ve Ozeki (1998), yüksek seviyede çatışma yaşayan bireylerin işlerinde daha az tatmin eğiliminde olduklarını belirlemiştir. Ayrıca iş aile çatışması ve yaşam tatmini arasında negatif ilişki olduğunu belirlemiştir. İş aile çatışmasının kadınlarda daha fazla yaşandığını belirlemiştir.

Carlson (1999), zaman esaslı çatışma ile en çok ilişkili olan değişkenin negatif duyulanım olduğunu belirlemiştir. İş ve aile rol çatışması, A tipi kişilik ve negatif duyulanım davranış esaslı çatışma ile ilişkili bulunmuştur. Evde yaşayan çocukların sayısı çatışmanın üç boyutu ile ilişkili bulunmuştur.

Stoeva ve diğerleri (2002), negatif duyulanımın iş stresi ve aile stresinin dolaylı etkisi ile iş aile çatışması ve aile iş çatışmasını etkilediğini belirlemiştir. Yüksek negatif duyulanıma sahip bireylerin iş ve aile rolleri arasında çatışma yaşadığı ortaya çıkmıştır çünkü onlar iş ve aile alanında daha fazla stres yaşamaktadırlar.

Voydanoff (2005), çalışmanın ana amacı iş talepleri ve aile iş çatışması arasındaki ilişkiyi incelemek olmasına rağmen öncelikle iş talepleri ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çünkü iş taleplerinin iş aile çatışmasına etkisinin aile iş çatışmasına etkisinden daha fazla olduğu düşünülmektedir. Çalışmanın sonucunda da iş taleplerinin iş aile çatışması ile daha fazla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kadınların, genç katılımcıların daha fazla iş aile çatışması yaşadığı belirlenmiştir. Extra çalışma saatlerinin, habersiz çıkan işlerin, gece seyahatlerinin iş aile çatışmasını arttırdığı belirlenmiştir.

Yüksel (2005), iş aile çatışması ve aile iş çatışmasının birbirini etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca her iki çatışmanın da iş tatminini azalttığı belirlenmiştir.

Taslak (2007), iş aile çatışmasının ve aile iş çatışmasının bireysel ve örgütsel sonuçlarını belirlemek için yaptığı çalışmada, iş aile çatışmasının aile ve hayat memnuniyetini azalttığını ayrıca devamsızlığa ve iş değiştirmeye neden olduğunu belirlemiştir. Aile iş çatışmasının ise tükenmişliğe ve işte verimsizliğe neden olduğunu belirlemiştir.

Giray ve Ergin (2008), çocuk sayısı arttıkça kadınların yaşadığı aile iş çatışmasının da arttığını belirlemiştir. Genç kadınların ise daha yaşlılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı ortaya çıkmıştır.

Aras ve Karakiraz (2013), evli bireylerin daha fazla iş aile çatışması yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Zaman temelli iş aile çatışması arttıkça iş tatmininin azaldığını belirlemiştir.

İş aile çatışması ile ilgili ilk çalışmalar 1900'lü yılların sonlarına doğru yapılmıştır. Bu çalışmalarda iş aile çatışmasının türleri, boyutları ele alınmıştır. Son yıllarda ise araştırmacılar iş aile çatışmasına neden olan faktörler ve iş aile çatışmasının sonuçları gibi konular üzerine yoğunlaşmıştır. İş aile çatışması ile ilgili araştırmalar Çizelge 1'de verilmektedir.

2.4.2. İşten Ayrılma Niyeti ile ilgili Araştırmalar

İşten ayrılma niyeti, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler olarak tanımlanmaktadır (Rusbult ve diğerleri, 1988).

İşten ayrılma ile ilgili model geliştiren ve bu çalışmaların öncüsü olan March ve Simon'a (1958) göre, çalışanlar işletmeye yaptıkları katkının işletmenin sunduğu olanaklardan fazla olduğunu düşündüklerinde işten ayrılma gerçekleşmektedir (Erbil, 2013).

Mobley ve diğerleri (1978), kabul edilebilir alternatif iş bulma olanağı, yaş, hizmet süresi, iş tatmini, işten ayrılmayı düşünme, işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma şeklinde model geliştirmiştir.

Bluedorn (1982), işten ayrılma niyeti ile işten ayrılma davranışı arasında önemli ilişki olduğunu vurgulamıştır.

Cotton ve Tuttle (1986), işten ayrılma davranışını meta analizi ile inceledikleri çalışmada, bu davranışı dışsal unsurların (işsizlik oranı, alternatif iş olanakları), örgütsel unsurların (yönetim tarzı, ücret, iş tatmini), bireysel unsurların (cinsiyet, yaş, aile) etkilediğini ortaya koymuştur.

Weisberg ve Kirschenbaum (1991), bekârların daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. Yaş ve deneyim süresi arttıkça bireylerin işten ayrılma niyetinin azaldığı sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca eğitim düzeyi arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığını belirlemiştir.

Tett ve Meyer (1993), işten ayrılma niyetinin gelecekte işten ayrılma davranışının güçlü habercisi olduğunu belirlemiştir.

You (1996), geliştirdiği modelde, kadro düzeyi, karşılanan beklentiler, liderlik, başka iş olanakları ve demografik etkenlerin iş tatminini, örgütsel bağlılığı, işten ayrılma düşüncesini, işten ayrılma niyetini ve işten ayrılma davranışını etkilediğini belirlemiştir.

Schwepker (2001), işletmeye daha bağlı olan çalışanların daha az işten ayrılma niyetinde olduklarını belirlemiştir. Ayrıca iş tatmini fazla olan çalışanların da daha az işten ayrılma niyetinde olduğu belirlenmiştir.

Lambert ve diğerleri (2001), iş çevresinin çalışanların iş tatminini demografik değişkenlerden daha fazla etkilediğini ayrıca iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde oldukça önemli bir etkiye sahip olduğunu belirlemiştir.

Arı ve diğerleri (2010), tükenmişliğin işten ayrılma niyetini etkilediğini ve işe bağlılığın azaldıkça işten ayrılma niyetinin arttığını belirlemiştir.

Onay ve Kılıcı (2011), çalışanların duygusal tükenmişlik boyutu arttıkça işten ayrılma niyetlerinin de arttığı belirlenmiştir. Bireysel ve organizasyon nedenli stres kaynaklarının işten ayrılma niyetine etki ettiğini belirlemiştir.

Kim ve diğerleri (2015), kariyer gelişimi, psikososyal sağlık desteği, rol çatışması ve iş tatmininin işten ayrılma niyetini etkilediğini belirlemiştir.

İşten ayrılma niyeti kavramı işletmeleri olumsuz etkilediği ve maliyetli olduğu için araştırmacıların ilgisini çekmiştir. İşten ayrılma niyeti gerçek işten ayrılmanın önemli habercisi olarak görülmüştür ve bu durumun önlenmesi için işten ayrılmaya

neden olan etkilerin anlaşılması için çalışmalar yapılmıştır. İşten ayrılma niyetinin nedenleri dışsal, örgütsel ve bireysel olarak üç faktörde incelenmiştir. İşten ayrılma niyeti özellikle son yıllarda araştırmalara sık konu olmuştur. İşten ayrılma niyeti ile ilgili araştırmalar Çizelge 1’de yer almaktadır.

Çizelge 1. İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti ile ilgili Çalışmalar

| | |
|---|--|
| İş aile çatışması ile ilgili çalışmalar | Greenhaus ve Beutell (1985); Frone ve Rice (1987); Netemeyer ve diğerleri (1996); Clark (2002); Kinnunen ve diğerleri (2003); Odriscoll ve diğerleri (2004); Boyar ve diğerleri (2005); Cinamon ve Rich (2005); Dixon ve Bruening (2005); Karatepe ve Baddar (2006); Day ve Cham Berlain (2006); Yılmaz ve şahin (2008); Chen ve diğerleri (2009); Zhang ve Liu (2011); Adkins ve Premeaux (2012); Bercovitz ve diğerleri (2012); Aras ve Karakiraz (2013); Erdamar ve Demirel (2014); Turunç (2015) |
| İşten ayrılma niyeti ile ilgili çalışmalar | Bluedorn (1982); Martin ve Hafer (1995); Deery ve Shaw (1997); Schwepker (2001); Deconinck ve Stilwell (2004); Akın (2007); Poyraz ve Kama (2008); Polat ve Meydan (2010); Akbolat ve diğerleri (2014); Avcı ve Küçükusta (2009); Demir ve Tütüncü (2010); Erbil (2013); Arshadi ve Shahbazi (2013); Coomber ve Barribal (2007); Akova ve diğerleri (2015); |
| İş aile çatışması ve işten ayrılma niyetini inceleyen çalışmalar | Batt ve Valcour (2003); Haar (2004); Karatepe ve Baddar (2006); Balmforth, Gardner (2006); Karatepe ve Kılıç (2007); Noor ve Madd (2008); Çarıkcı ve Çelikkol (2009); Blomme (2010); Panatik ve diğerleri (2011); Andres ve diğerleri (2012); Bardakoğlu ve diğerleri (2014); Özbağ ve Ceyhun (2014); Nohe ve Sonntag (2014); Karatepe ve Karataş (2014); Ryan ve diğerleri (2015); Karabay (2015); |
| Cinsiyet ve iş aile çatışması arasında ilişki belirleyen çalışmalar | Fu ve Shaffer (2000); Hill (2005); Giray ve Ergin (2006); Antalyalı ve Çarıkcı (2007); Sekine ve diğerleri (2010); Ergöl ve diğerleri (2012); Erdamar ve Demirel (2014); |

Çizelge 1- devam

| | |
|--|--|
| Kişilik ve iş aile çatışması arasında ilişki belirleyen çalışmalar | Burke (1988); Carlson (1999); Stoeva ve diğerleri (2002); Greenhaus ve Parasuraman (2002) |
| Yaş ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Giray ve Ergin (2006); Erdamar ve Demirel (2014); |
| Medeni durum ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Lo (2002); Aycan ve Eskin (2005); Özmete ve Eker (2012); Yıldırımalp ve diğerleri (2014); Lee ve diğerleri (2014) |
| Uzun ve düzensiz çalışma saatleri ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Hammer ve diğerleri (1997); Major ve diğerleri (2002); Batt ve Valcour (2003); Cohen ve Liani (2009); Mcnamara ve diğerleri (2013); Gamor ve diğerleri (2014) |
| Yönetici desteği ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Frone ve diğerleri (1997); Batt ve Valcour (2003); Hill (2005); Gamor ve diğerleri (2014) |
| İşe bağlılık ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Greenhaus ve diğerleri (2003); Aziz ve Cunningham (2008); Zincirkıran ve Mete (2014) |
| Çocuk sayısı ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Rotondo ve diğerleri (2003); Bayhan ve diğerleri (2006); Giray ve Ergin (2006); Cohen ve Liani (2009); Mijoli ve diğerleri (2013); Cooklin ve diğerleri (2015) |
| Aile memnuniyeti ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Karatepe ve Badar (2006); Turliuc ve Buliga (2014) |
| Evlilik tatmini ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Kinnuen ve diğerleri (2003); Hill (2005); Aycan ve Eskin (2005); Bolorizadeh ve diğerleri (2013) |
| Psikolojik sorunlar ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Kinnunen ve Mauno (1998); Lingard ve Francis (2006); Roos ve diğerleri (2006); Grice ve diğerleri (2007); Panatik ve diğerleri (2011); Mcnamara ve diğerleri (2011); Çelik ve Turunç (2011); Mete ve diğerleri (2014); Rubio ve diğerleri (2015); Sharma ve diğerleri (2015) |
| Yaşam tatmini ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Kossek ve Ozeki (1998); Greenhaus ve diğerleri (2003); Qu ve Zhao (2012); Mustafayeva ve Bayraktaroğlu (2014); Dursun ve İstar (2014); Karabay (2015) |
| İş tatmini ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Netemeyer ve diğerleri (1996); Parasuraman ve Simmers (2001); Karatepe ve Kılıç (2007); Boyar ve Jr (2007); Kılıç ve diğerleri (2008); Özdevcioğlu ve Doruk (2009); Cohen ve Liani (2009); Zhao ve Namasivayam (2012); Arslan (2012); Erdem ve Erkan (2015); Tekingündüz ve diğerleri (2015) |

Çizelge 1- devam

| | |
|--|--|
| Performans ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Frone ve diğerleri (1997); Karatepe ve Kılıç (2007); Çelik ve Turunç (2010) |
| Devamsızlık ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Boyar ve diğerleri (2005); Taslak (2007) |
| Cinsiyet ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Cotton ve Tuttle (1986); Seston ve diğerleri (2009); Şahin (2011); Akova ve Tanrıverdi (2015); Kurtulmuş ve Karabıyık (2016) |
| Yaş ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Kirschenbaum (1991); McCarthy ve diğerleri (2007); Perez (2008); Takase ve diğerleri (2009); Emiroğlu ve diğerleri (2015); Akova ve diğerleri (2015) |
| Medeni durum ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Cotton ve Tuttle (1986); Weisberg ve Kirschenbaum (1991); Almaki ve diğerleri (2012); Chiang ve Chang (2012); |
| Eğitim düzeyi ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Igbaria ve Siegel (1992); Carbery ve diğerleri (2003); Korunka ve diğerleri (2005); Coombel ve Barribal (2007); Joseph ve diğerleri (2007); Eren ve Saraçoğlu (2011); Emiroğlu ve diğerleri (2015) |
| Hizmet süresi ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Mobley ve diğerleri (1978); Mitchel (1981); Eren ve Saraçoğlu (2011); Almaki ve diğerleri (2012) |
| İş tatmini ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Blau ve Boal (1989); Tett ve Meyer (1993); Mynatt ve diğerleri (1997); Lambert ve diğerleri (2001); Jones ve diğerleri (2007); Gül ve diğerleri (2008); Ohana ve Meyer (2010); Çiftçioğlu (2011); Jang ve George (2012); Kim ve diğerleri (2015); Tziner ve diğerleri (2015); Chan ve diğerleri (2016) |
| Stres ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirleyen çalışmalar | Coombel ve Barribal (2007); Dhar ve Dhar (2010); Chen ve diğerleri (2010); Arshadi ve Damiri (2013); Yenihan ve diğerleri (2014); Iqbal ve diğerleri (2014); Han ve diğerleri (2016); |

3. YÖNTEM

Araştırmanın amacı turist rehberlerinin iş aile çatışması yaşama durumları ve bu durumun işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemektir. Bu bölümde araştırmanın amacına uygun olarak geliştirilen araştırmanın modeli ve hipotezler, evren ve örneklem, veri toplama aracı ve teknikleri ve verilerin analizi başlıkları yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma, turist rehberlerinin iş aile çatışmasını ve bu çatışmanın işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemeyi amaçladığından tarama modelindedir. Tarama modelleri var olan durumu ortaya koymaya yaramaktadır (Balcı, 2006). Ayrıca araştırmada turist rehberlerinin cinsiyeti, medeni durumu gibi değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ilişkisel tarama modelinden de yararlanılmıştır.

İş aile çatışması, işten ayrılma niyeti ve turist rehberliği ile ilgili yazın taraması yapıldıktan sonra turist rehberlerinin yaşadığı iş aile çatışması ve bu çatışmanın işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan anket aracılığıyla veriler toplanmış ve bulgular değerlendirilmiştir.

Hazırlanan anketin güvenilirlik analizinin yapılması amacıyla 100 turist rehberine Aralık 2015 Ocak 2016 tarihleri arasında ön-test uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan iş aile çatışması ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,941 olarak bulunmuştur. Araştırmada kullanılan işten ayrılma niyeti ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,928 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar ölçeklerin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu nedenle ankette değişiklik yapılmadan devam edilmesine karar verilmiştir. 500 turist rehberine Şubat-Nisan 2016 ayları arasında anket uygulanmıştır.

Alan yazın taraması sonucunda oluşturulan hipotezler;

H1: İş aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Cinsiyet değişkeni ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması ve b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Yaş değişkeni ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Medeni durum değişkeni ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Gelir düzeyi ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Rehberlik deneyim süresi ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Çalışma durumu ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8: Haftada tura çıkılan gün sayısı ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9: Çalışma saatinin düzeni turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye’de seyahat acentalarına bağlı çalışan turist rehberleri oluşturmaktadır. 2016 yılı istatistiklerine göre Türkiye’de 9997 rehber bulunmaktadır (Tureb, 2016). Böyle bir araştırma için örneklem büyüklüğü tablosuna göre 384 yeterli olacağı ifade edilmektedir (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve

Yıldırım, 2012: 138). Bu doğrultuda Türkiye'nin her yerindeki rehberlere ulaşmak zor ve maliyetli olduğu için rehber odalarından alınan iletişim bilgileri ile rehberlere mail atılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak e- posta aracılığı ile dağıtılmıştır. Ayrıca İzmir ilinde İzro tarafından düzenlenen seminerlere katılan turist rehberleri ile yüz yüze görüşülerek anket uygulanmıştır. İstanbul ilinde turist gruplarının uğrak noktası olan Ayasofya, Sultanahmet Camii, Topkapı Sarayı gibi yerlerde turist rehberleri ile yüz yüze görüşülerek anket uygulanmıştır. Ayrıca Muğla ve Nevşehir illerinde anketörler aracılığı ile turist rehberlerine ulaşmaya çalışılmıştır. Anketlerin sağlıklı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için anketörlere öncelikle çalışmanın amacı ve çalışmada yer alan temel kavramlar hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra anketörlere anket hakkında gerekli bilgiler verilerek anketlerin sağlıklı bir şekilde uygulanması amaçlanmıştır.

Yeterli örneklem sayısına ulaşabilmek için 600 anket dağıtılmıştır. Toplam anketten 204 tanesi boş bırakma, her soruya aynı cevabı verme, herhangi bir seyahat acentasına bağlı olarak çalışmama gibi nedenlerden dolayı değerlendirme dışı tutulmuştur. Böylece anketin geri dönüş oranı %66'dır.

3.3. Veri Toplama Aracı ve Teknikleri

Araştırmada ilk olarak iş aile çatışması, işten ayrılma niyeti, turist rehberliği ile ilgili alan yazın taraması yapılmış ve elde edilen bilgiler ile birincil verilerin toplanması aşamasına geçilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tercih edilmiştir. Araştırmanın anketi üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırmaya katılan turist rehberlerinin sosyo demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik 19 soru bulunmaktadır.

Anketin ikinci bölümünde ise rehberlerin iş aile çatışması düzeylerini ölçmek için Lambert, Hogan, Camp ve Ventura (2006) 26 maddeden oluşan iş aile çatışması ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması dil bilimcileri ve uzman akademisyenlerin görüş ve yardımıyla yapılmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması

sırasında bazı maddeler ikiye ayrılmış ve bütün ifadeler 33 maddede toplanmıştır. Ölçek aynı zamanda Yurtseven (2008), Çakır (2011) tarafından turizm sektöründe uygulanmıştır. Katılımcıların her bir ifadeye katılma dereceleri, 5'li likert ölçeği doğrultusunda ankette verilen 1: Kesinlikle Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılmıyorum Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle Katılıyorum şeklinde işaretlemeleri istenmiştir.

Anketin üçüncü bölümünde ise turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerini belirlemek için Schwepker (2001) ve Rode ve diğerleri (2007) işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların her bir ifadeye katılma dereceleri, 5'li likert ölçeği doğrultusunda ankette verilen 1: Her zaman 2: Sık Sık 3: Bazen 4: Nadiren 5: Hiçbir Zaman şeklinde işaretlemeleri istenmiştir.

3.4. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırma sonunda elde edilen veriler bilgisayar ortamında istatistik programına aktarılmış ve veriler bu program yardımıyla değerlendirilmiştir. Öncelikle anketlerden elde edilen veriler bilgisayar ortamında istatistik programına kaydedilmiş ve veriler analiz edilmiştir. Bu doğrultuda katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koymak amacıyla elde edilen veriler, katılımcıların iş aile çatışması ile ilgili özellikleri içeren veriler, katılımcıların işten ayrılma niyetleri ile ilgili veriler frekans ve yüzde dağılımları verilerek değerlendirilmiştir. Turist rehberlerinin iş aile çatışması ölçeğinin maddelerinin değerlendirilmesine ilişkin olarak ifadelerin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları belirlenmiştir. Aritmetik ortalamaların yorumlanmasında verilen aralıklar ölçüt olarak ele alınmıştır: 1.00-1.79 =Kesinlikle Katılmıyorum; 1.80-2.59 =Katılmıyorum; 2.60-3.39 =Kısmen Katılmıyorum Kısmen Katılıyorum; 3.40-4.19 = Katılıyorum; 4.20-5.00 =Kesinlikle Katılıyorum.

Ölçeğin güvenilirlik boyutlarının belirlenmesinde Cronbach Alpha ve Split Half katsayısı hesaplanmıştır. Ayrıca araştırmada verilerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda Sig. .437>0.05 olduğu için verilerin normal dağıldığı belirlenmiştir. Veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik testler kullanılmıştır. İki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığını

tespit etmede t testinden yararlanılmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin cinsiyet, çalışma düzeni, eş çalışma durumu, eş çalışma saati, anne baba yaşama durumu, evde yardımcının varlığı, çalışma durumu, çalışma şekli değişkenleri için t testi uygulanmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin yaş, tura çıkılan gün, taban ücretleri alabilme durumu, medeni durum, gelir, eğitim, deneyim süresi, çocuk sayısı, çalışma süresi değişkenleri için One-way Anova testi uygulanmıştır. Bu değişkenlerdeki anlamlı farklılığın kaynağını belirlemek için Tukey Testi uygulanmıştır. İş aile çatışması, işten ayrılma niyeti, anne babaya ayrılan zaman değişkeni için korelasyon analizi uygulanmıştır.



4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırmaya katılan turist rehberlerine ait demografik faktörlere, turist rehberlerinin iş aile çatışması ve işten ayrılma niyeti sorularına verdikleri yanıtlara yönelik yüzde frekans değerlerine yer verilmiştir. Ayrıca araştırmadan elde edilen verilerin analizinde, değişkenler arası ilişkileri ve farklılıkları belirlemek amacıyla, farklı istatistikî yöntemler kullanılmıştır.

4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları, eğitim durumları ve gelir düzeyleri ile ilgili sorular sorulmuştur. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Çizelge 2’de görülmektedir.

Çizelge 2. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

| Demografik Değişkenler | n | % |
|----------------------------|-----|-------|
| <i>Cinsiyet</i> | | |
| Kadın | 127 | 32,1 |
| Erkek | 269 | 67,9 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>Yaş</i> | | |
| 20-29 yaş arası | 114 | 28,8 |
| 30-39 yaş arası | 135 | 34,1 |
| 40-49 yaş arası | 95 | 24,0 |
| 50-59 yaş arası | 35 | 8,8 |
| 60 ve üzeri | 17 | 4,3 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>Medeni Durum</i> | | |
| Evli | 196 | 49,5 |
| Bekar | 165 | 41,7 |
| Dul | 8 | 2,0 |

Çizelge 2- devam

| | | |
|---------------|-----|-------|
| Boşanmış | 27 | 6,8 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| Eğitim | | |
| Lise | 28 | 7,1 |
| Önlisans | 58 | 14,6 |
| Lisans | 256 | 64,6 |
| Yüksek Lisans | 54 | 13,6 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| Gelir | | |
| 1500 ve altı | 5 | 1,3 |
| 1501-2500 | 28 | 7,1 |
| 2501-3500 | 160 | 40,4 |
| 3501-4500 | 148 | 37,4 |
| 4501 ve üzeri | 55 | 13,9 |
| Toplam | 396 | 100,0 |

Çizelge 2’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların 127’sinin (%32,1) kadınlardan, 269’unun (%67,9) erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin yaş dağılımlarına bakıldığında, 114’ünün (%28,8) 20- 29 yaş arası, 135’inin (%34,1) 30-39 yaş arası, 95’inin (%24,0) 40-49 yaş arası, 35’inin (%8,8) 50-59 yaş arası, 17’sinin (%4,3) 60 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Anketi cevaplayanların 196’sının (%49,5) evli, 165’inin (%41,7) bekâr, 8’inin (%2,0) dul ve 27’sinin (%6,8) boşanmış olduğu görülmektedir. Anketi cevaplayanların eğitim durumlarına ilişkin dağılım incelendiğinde, 28’inin (7,1) lise mezunu, 58’inin (%14,6) önlisans mezunu, 256’sının (%64,6) lisans mezunu, 54’ünün (%13,6) yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Ankete katılan turist rehberlerinin gelir düzeyleri incelendiğinde, 5’inin (%1,3) 1500 TL ve altı, 28’inin (%7,1) 1501- 2500 TL, 160’ının (%40,4) 2501-3500 TL, 148’inin (%37,4) 3501-4500 TL, 55’inin (%13,9) 4501 TL ve üzeri seçeneklerini işaretledikleri görülmektedir.

4.2. Katılımcıların Rehberlik Mesleğine İlişkin Özellikleri

Araştırmanın bu kısmında ankete katılan turist rehberlerinin mesleki özelliklerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Veriler Çizelge 3’te yer almaktadır.

Çizelge 3. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımları

| Rehberlik Mesleği | n | % |
|--|----------|----------|
| <i>Deneyim Süresi</i> | | |
| 1 yıldan az | 10 | 2,5 |
| 2- 5 yıl | 107 | 27,0 |
| 6-10 yıl | 118 | 29,8 |
| 11-15 yıl | 75 | 18,9 |
| 16- 20 yıl | 41 | 10,4 |
| 21 yıl ve üzeri | 45 | 11,4 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>Çalışma Durumu</i> | | |
| Ülkesel Eylemli | 358 | 90,4 |
| Bölgesel Eylemli | 38 | 9,6 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>Çalışma Şekli</i> | | |
| Acentaya Bağlı | 73 | 18,4 |
| Hem Acenta Turları Hem Serbest | 323 | 81,6 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>İşletmede Çalışma Süresi</i> | | |
| 1 yıldan az | 26 | 6,6 |
| 2- 5 yıl | 160 | 40,4 |
| 6-10 yıl | 112 | 28,3 |
| 11-15 yıl | 48 | 12,1 |
| 16- 20 yıl | 31 | 7,8 |
| 21 yıl ve üzeri | 19 | 4,8 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>Hizmet Grubu</i> | | |
| Transfer | 110 | 27,8 |
| Eksik Veri | 286 | 72,2 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| Gece Turu | 109 | 27,5 |
| Eksik Veri | 287 | 72,5 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| Günlük Tur | 347 | 87,6 |
| Eksik Veri | 49 | 12,4 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| Paket Tur | 313 | 79,0 |
| Eksik Veri | 83 | 21,0 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>Taban Ücretler</i> | | |
| Evet | 161 | 40,7 |
| Hayır | 69 | 17,4 |
| Ara Sıra | 166 | 41,9 |
| Toplam | 396 | 100,0 |

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin rehberlik deneyim süreleri incelendiğinde, 10 kişinin (%2,5) 1 yıldan az, 107 kişinin (%27,0) 2-5 yıl arası, 118 kişinin (%29,8) 6-10 yıl arası, 75 kişinin (%18,9) 11-15 yıl arası, 41 kişinin (%10,4) 16-20 yıl arası, 45 kişinin (%11,4) 21 yıl ve üzeri seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Turist rehberlerinin çalışma durumları incelendiğinde ise, 358'inin (%90,4) ülkesel eylemli ve 38'inin (%9,6) bölgesel eylemli olduğu görülmektedir. Anketi cevaplayanların çalışma şekillerine bakıldığında, 73'ünün (%18,4) acentaya bağlı çalıştıkları, 323'ünün (%81,6) hem acentaya bağlı hem de serbest çalıştıkları görülmektedir. İşletmede çalıştıkları süre incelendiğinde, ankete katılan rehberlerin 26'sının (%6,6) 1 yıldan az, 160'ının (%40,4) 2-5 yıl arası, 112'sinin (%28,3) 6-10 yıl arası, 48'inin (%12,1) 11- 15 yıl arası, 31'inin (%7,8) 16-20 yıl arası ve 19'unun (%4,8) 21 yıl ve üzeri acentada çalıştıkları ortaya çıkmıştır. Ankete katılan turist rehberlerinin hizmet grupları incelendiğinde, 110 kişinin (%27,8) transfer, 109 kişinin (%27,5) gece turu, 347 kişinin (%87,6) günlük tur, 313 kişinin (%79,0) paket tur seçeneklerini işaretledikleri görülmektedir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin taban ücretlerini alıp alamadıklarına ilişkin soruya verdikleri yanıtlar, 161 kişi (%40,7) evet, 69 kişi (%17,4) hayır, 166 kişi (%41,9) ara sıra şeklindedir.

4.3. Katılımcıların Çalışma Süresine ve Düzenine İlişkin Özellikleri

Araştırmanın bu kısmında araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma süresine ilişkin verilerin analizi yapılmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma süresine ilişkin dağılımı Çizelge 4'te yer almaktadır.

Çizelge 4. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Çalışma Süresi ve Düzenine Göre Dağılımları

| Çalışma Süresi | n | % |
|--|----------|----------|
| <i>Haftada Tura Çıkılan Gün</i> | | |
| 1-2 Gün | 46 | 11,6 |
| 3-4 Gün | 182 | 46,0 |
| 5-6 Gün | 130 | 32,8 |
| Her gün | 38 | 9,6 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>Çalışma Saatlerinin Düzeni</i> | | |
| Düzenli | 35 | 8,8 |
| Düzensiz | 361 | 91,2 |
| Toplam | 396 | 100,0 |

Çizelge 4'e göre, rehberlerin 46'sı (%11,6) haftada 1-2 gün, 182'si (%46,0) haftada 3-4 gün, 130'u (%32,8) haftada 5-6 gün, 38'i ise (%9,6) her gün tura çıkmaktadır. Rehberlere çalışma saatlerinin düzeni sorulduğunda, 35'i (%8,8) düzenli şekilde cevap verirken 361'i (%91,2) düzensiz şekilde cevap vermiştir.

4.4. Katılımcıların Aile/Eş Özelliklerine İlişkin Veriler

Araştırmanın bu kısmında ankete katılan turist rehberlerinin aile/eş özelliklerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Veriler Çizelge 5'te yer almaktadır.

Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Aile/Eş Özelliklerine Göre Dağılımları

| Aile/Eş Özellikleri | n | % |
|---|----------|----------|
| <i>Eş Çalışma Durumu</i> | | |
| Çalışıyor | 133 | 67,9 |
| Çalışmıyor | 63 | 32,1 |
| Toplam | 196 | 100,0 |
| <i>Eş Haftalık Çalışma Saati</i> | | |
| 40 saatten az | 68 | 51,1 |
| 40 saatten fazla | 65 | 48,9 |
| Toplam | 133 | 100,0 |
| <i>Çocuk Sayısı</i> | | |
| 1 tane | 75 | 18,9 |

Çizelge 5- devam

| | | |
|--|-----|-------|
| 2 tane | 104 | 26,3 |
| 3 tane ve üzeri | 9 | 2,3 |
| Yok | 208 | 52,5 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>Anne- Baba Yaşıyor mu</i> | | |
| Evet | 318 | 80,3 |
| Hayır | 78 | 19,7 |
| Toplam | 396 | 100,0 |
| <i>Anne- Babaya Ayrılan Zaman</i> | | |
| Sık | 59 | 18,6 |
| Ara Sıra | 149 | 46,9 |
| Nadiren | 110 | 34,6 |
| Toplam | 318 | 100,0 |
| <i>Evde Yardımcınız Var mı</i> | | |
| Evet | 61 | 15,4 |
| Hayır | 335 | 84,6 |
| Toplam | 396 | 100,0 |

Çizelge 5'e göre, araştırmaya katılan turist rehberlerinin eşlerinin çalışma durumları incelendiğinde, 133'ünün (%67,9) çalıştığı, 63'ünün (%32,1) çalışmadığı görülmektedir. Eşlerinin haftalık çalışma saatlerine bakıldığında, 68'inin (%51,1) 40 saatten az çalıştığı, 65'inin (%48,9) 40 saatten fazla çalıştığı görülmektedir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çocuk sayısı incelendiğinde, 75'inin (%18,9) tek çocuk sahibi, 104'ünün (%26,3) 2 çocuk sahibi, 9'unun (%2,3) 3 ve üzeri çocuk sahibi olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan 208 (%52,5) turist rehberinin ise çocuğunun olmadığı görülmektedir. Anketi cevaplayan 318 (%80,3) turist rehberinin anne-babasının yaşadığı, 78'inin (%19,7) anne babasının yaşamadığı görülmektedir. Anne babaya ayrılan zaman sıklığı incelendiğinde ise, 59 kişi (%18,6) sık, 149 kişi (%46,9) ara sıra, 110 kişi (%34,6) nadiren cevabını verdikleri görülmektedir. Ankete katılan 61 kişinin (%15,4) evde yardımcısı olduğu, 335 kişinin (%84,6) evde yardımcısı olmadığı görülmektedir.

4.5. İş Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Güvenilirlik, bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir (Altunışık ve diğerleri, 2012, 124). 33 ifadeden oluşan iş aile çatışması ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı

0,941 olarak bulunmuştur. Bu sonuç ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Güriş ve Astar, 2014). Güvenilirlik analizi ile ilgili sonuçlar Çizelge 6'da yer almaktadır.

Çizelge 6. İş Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=396)

| | \bar{x} | ss | Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha |
|---|-----------|------|------------------------------------|
| İfade 1 | 2,08 | 1,03 | .939 |
| İfade 2 | 2,69 | 1,11 | .939 |
| İfade 3 | 2,84 | 1,31 | .941 |
| İfade 4 | 2,11 | 1,27 | .939 |
| İfade 5 | 2,93 | 1,21 | .940 |
| İfade 6 | 2,61 | 1,23 | .939 |
| İfade 7 | 2,75 | 1,25 | .939 |
| İfade 8 | 2,85 | 1,15 | .939 |
| İfade 9 | 3,00 | 1,22 | .939 |
| İfade 10 | 2,96 | 1,16 | .939 |
| İfade 11 | 2,07 | 1,20 | .939 |
| İfade 12 | 2,52 | 1,17 | .940 |
| İfade 13 | 2,94 | 1,23 | .939 |
| İfade 14 | 3,41 | 1,17 | .942 |
| İfade 15 | 2,81 | 1,26 | .939 |
| İfade 16 | 2,85 | 1,35 | .940 |
| İfade 17 | 2,09 | 1,15 | .941 |
| İfade 18 | 2,34 | 1,26 | .939 |
| İfade 19 | 2,96 | 1,25 | .940 |
| İfade 20 | 2,27 | 1,09 | .939 |
| İfade 21 | 2,63 | 0,94 | .940 |
| İfade 22 | 2,58 | 1,22 | .941 |
| İfade 23 | 2,46 | 1,20 | .939 |
| İfade 24 | 2,66 | 1,12 | .938 |
| İfade 25 | 2,91 | 1,23 | .940 |
| İfade 26 | 2,17 | 1,08 | .939 |
| İfade 27 | 2,89 | 1,11 | .940 |
| İfade 28 | 3,11 | 0,99 | .940 |
| İfade 29 | 2,81 | 1,11 | .940 |
| İfade 30 | 2,91 | 1,08 | .942 |
| İfade 31 | 2,68 | 1,12 | .940 |
| İfade 32 | 3,17 | 1,04 | .939 |
| İfade 33 | 2,60 | 1,10 | .941 |
| Genel Standart Sapma: 1,1639 Genel Aritmetik Ortalama 2,68 Cronbach's Alpha: 0,941 | | | |

Çizelge 7. Guttman Split-Half Analizi ve Sonuçları

| | Cronbach's Alpha | Madde Sayısı | Spearman-Brown | Guttman Split-Half |
|----------------|-------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|
| Kısım 1 | .898 | 17 | .922 | .917 |
| Kısım 2 | .886 | 16 | | |

İkiye ayrıma güvenilirliği (Split Half Reliability), ölçekte yer alan maddelerin tesadüfi olarak ikiye ayrılmasıyla yapılır. Daha sonra bu iki yarının skorları arasındaki korelasyon incelenir (Altunışık ve diğerleri, 2012, 126). Guttman Split-Half tekniği kullanılarak yapılan iki yarı test güvenilirliği 0,917 olarak bulunmuştur. Çizelge 7'de Guttman Split Half analizi ve sonuçları yer almaktadır.

4.6. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İş Aile Çatışması Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Araştırmanın bu kısmında araştırmaya katılan turist rehberlerinin iş aile çatışması yaşayıp yaşamadıklarına yönelik sorulara verdikleri cevaplar değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda araştırmaya katılan turist rehberlerinden belirlenen 33 önermeyi (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısmen Katılmıyorum Kısmen Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde derecelendirmeleri istenmiştir. Elde edilen verilerin aritmetik ortalamaları (\bar{x}) ve standart sapmaları (ss) hesaplanmış, verilerin yoğunlukları (n) ve dağılımları (%) analiz edilmiştir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin iş aile çatışmasına yönelik verdikleri cevaplar Çizelge 8'de yer almaktadır.

Çizelge 8. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İş Aile Çatışması Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

| İfadeler | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | \bar{X} | ss |
|---|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|----|------|-----------|------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| İşim nedeniyle ailemle geçirdiğim zamandan zevk alamıyorum. | 117 | 29,5 | 119 | 30,1 | 86 | 21,7 | 49 | 12,4 | 25 | 6,3 | 2,08 | 1,03 |
| İşimden dolayı aileme zaman ayıramıyorum. | 69 | 17,4 | 101 | 25,5 | 102 | 25,8 | 76 | 19,2 | 48 | 12,1 | 2,69 | 1,11 |
| Aile hayatım işime engel olmuyor.* | 80 | 20,2 | 139 | 35,1 | 65 | 16,4 | 66 | 16,7 | 46 | 11,6 | 2,84 | 1,31 |
| Genellikle ailemle işim yüzünden tartışıyoruz. | 119 | 30,1 | 125 | 31,6 | 85 | 21,5 | 50 | 12,6 | 17 | 4,3 | 2,11 | 1,27 |
| İş dışındaki zamanım, aile bireylerimin programlarıyla uyuyor.* | 47 | 11,9 | 60 | 15,2 | 133 | 33,6 | 91 | 23,0 | 65 | 16,4 | 2,93 | 1,21 |
| Sosyal hayatım işime engel olmuyor.* | 86 | 21,7 | 130 | 32,8 | 55 | 13,9 | 72 | 18,2 | 53 | 13,4 | 2,61 | 1,23 |
| İşten eve geldiğimde genellikle yorgun olduğum için aileme eşlik edemiyorum. | 77 | 19,4 | 110 | 27,8 | 65 | 16,4 | 90 | 22,7 | 54 | 13,6 | 2,75 | 1,25 |
| İş dışındaki zamanım, sosyal ihtiyaçlarıma ayırdığım zamanla uyuyor.* | 53 | 13,4 | 101 | 25,5 | 107 | 27,0 | 86 | 21,7 | 49 | 12,4 | 2,85 | 1,15 |
| İşten eve geldiğimde genellikle yorgun olduğum için arkadaşlarıma eşlik edemiyorum. | 76 | 19,2 | 108 | 27,3 | 88 | 22,2 | 78 | 19,7 | 46 | 11,6 | 3,00 | 1,22 |
| İstemediğim halde genellikle fazla mesai yapmak zorunda kalıyorum. | 88 | 22,2 | 103 | 26,0 | 73 | 18,4 | 74 | 18,7 | 58 | 14,6 | 2,96 | 1,16 |
| Bazen aile hayatımdaki sorunlar işe geç kalmama neden oluyor. | 131 | 33,1 | 122 | 30,8 | 35 | 8,8 | 67 | 16,9 | 41 | 10,4 | 2,07 | 1,20 |
| İş yerimdeki sorunları genellikle eve yansıtmıyorum.* | 73 | 18,4 | 147 | 37,1 | 67 | 16,9 | 57 | 14,4 | 52 | 13,1 | 2,52 | 1,17 |
| İşte çok fazla zaman geçirdiğim için evimde zaman geçiremiyorum. | 61 | 15,4 | 102 | 25,8 | 80 | 20,2 | 100 | 25,3 | 53 | 13,4 | 2,94 | 1,23 |
| İş yerinde öğrendiğim davranışlar (üstlendiğim roller) daha iyi bir ebeveyn, eş, arkadaş vs. olmamda bana yardımcı oluyor.* | 54 | 13,6 | 88 | 22,2 | 157 | 39,6 | 76 | 19,2 | 21 | 5,3 | 3,41 | 1,17 |
| İş ile ilgili sorumluluklar nedeniyle eve geldiğimde, bazen yapmaktan keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum. | 82 | 20,7 | 111 | 28,0 | 81 | 20,5 | 86 | 21,7 | 36 | 9,1 | 2,81 | 1,26 |
| İş saatlerimdeki belirsizlik sosyal hayatımı olumsuz etkilemiyor.* | 65 | 16,4 | 92 | 23,2 | 68 | 17,2 | 107 | 27,0 | 64 | 16,2 | 2,85 | 1,35 |

Çizelge 8- devam

| | | | | | | | | | | | | |
|---|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|----|------|------|------|
| Evdeki stres nedeniyle iş yerinde genellikle ailevi sorunlarla meşgul oluyorum. | 108 | 27,3 | 129 | 32,6 | 46 | 11,6 | 73 | 18,4 | 40 | 10,1 | 2,09 | 1,15 |
| İşim yüzünden genellikle evde sınırlı oluyorum. | 121 | 30,6 | 120 | 30,3 | 66 | 16,7 | 61 | 15,4 | 28 | 7,1 | 2,34 | 1,26 |
| İş saatlerimdeki belirsizlik aile yaşantımı olumsuz etkilemiyor.* | 46 | 11,6 | 74 | 18,7 | 136 | 34,3 | 76 | 19,2 | 64 | 16,2 | 2,96 | 1,25 |
| Evde yapmak zorunda olduğum şeyler yüzünden, işte genellikle yorgun oluyorum. | 92 | 23,2 | 132 | 33,3 | 92 | 23,2 | 64 | 16,2 | 16 | 4,0 | 2,27 | 1,09 |
| İşim aile hayatımı olumlu yönde etkiliyor.* | 45 | 11,4 | 80 | 20,2 | 142 | 35,9 | 82 | 20,7 | 47 | 11,9 | 2,63 | 0,94 |
| Evde üstlendiğim roller (ebeveyn, eş, vb.) iş yerinde üstlendiğim roller ile çatışmıyor.* | 67 | 16,9 | 94 | 23,7 | 136 | 34,3 | 51 | 12,9 | 48 | 12,1 | 2,58 | 1,22 |
| İşim, işten uzak kaldığım zamanlarda bile rahat olmamı zorlaştırıyor. | 113 | 28,5 | 97 | 24,5 | 82 | 20,7 | 73 | 18,4 | 31 | 7,8 | 2,46 | 1,20 |
| İşimden dolayı özel yaşantıma ayıracağım zamanım olmuyor. | 98 | 24,7 | 105 | 26,5 | 79 | 19,9 | 75 | 18,9 | 39 | 9,8 | 2,66 | 1,12 |
| İş ve aile yaşantımı dengelemeye çalışırken kendimi gergin hissetmiyorum.* | 81 | 20,5 | 114 | 28,8 | 60 | 15,2 | 97 | 24,5 | 44 | 11,1 | 2,91 | 1,23 |
| Bazen sosyal hayatımdaki sorunlar işe geç kalmama neden oluyor. | 103 | 26,0 | 160 | 40,4 | 56 | 14,1 | 54 | 13,6 | 23 | 5,8 | 2,17 | 1,08 |
| Ailem, işimde geçirdiğim zamandan dolayı mutlu olduklarını ifade ediyor.* | 39 | 9,8 | 81 | 20,5 | 140 | 35,4 | 86 | 21,7 | 50 | 12,6 | 2,89 | 1,11 |
| Çoğu zaman işimden dolayı ailemle ilgili önemli olayları kaçırıyorum. | 68 | 17,2 | 106 | 26,8 | 100 | 25,3 | 90 | 22,7 | 32 | 8,1 | 3,11 | 0,99 |
| Arkadaşlarım işimde geçirdiğim zamandan dolayı mutlu olduklarını ifade ediyorlar.* | 39 | 9,8 | 70 | 17,7 | 147 | 37,1 | 82 | 20,7 | 58 | 14,6 | 2,81 | 1,11 |
| Evde sergilediğim davranışların iş yerinde etkili olmadığını fark ediyorum. | 37 | 9,3 | 62 | 15,7 | 172 | 43,4 | 86 | 21,7 | 39 | 9,8 | 2,91 | 1,08 |
| Ailem sürekli işimle meşgul olmamdan hoşlanıyor.* | 38 | 9,6 | 49 | 12,4 | 155 | 39,1 | 92 | 23,2 | 62 | 15,7 | 2,68 | 1,12 |
| Çoğu zaman işimden dolayı sosyal hayatımla ilgili önemli olayları kaçırıyorum. | 72 | 18,2 | 98 | 24,7 | 102 | 25,8 | 78 | 19,7 | 46 | 11,6 | 3,17 | 1,04 |
| Arkadaşlarım sürekli işimle meşgul olmamdan hoşlanıyorlar.* | 20 | 5,1 | 30 | 7,6 | 167 | 42,2 | 116 | 29,3 | 63 | 15,9 | 2,60 | 1,10 |
| *İfadeler ters kodlanmıştır. | | | | | | | | | | | | |

Çizelge 8'e göre araştırmaya katılan turist rehberlerinin "iş aile çatışması" ile ilgili verdiği cevapların aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, en yüksek değerin ($\bar{x} = 3,41$) ile "İş yerinde öğrendiğim davranışlar (üstlendiğim roller) daha iyi bir ebeveyn, eş, arkadaş vs. olmamda bana yardımcı oluyor" olduğu görölmektedir. Ölçeğin yüksek ortalamaya sahip diğer önermesi, ($\bar{x} = 3,17$) ile "Çoğu zaman işimden dolayı sosyal hayatımla ilgili önemli olayları kaçıyorum" olduğu görölmektedir. Ölçeğin diğer yüksek ortalamaya sahip önermesi ($\bar{x} = 3,11$) ile "Çoğu zaman işimden dolayı ailemle ilgili önemli olayları kaçıyorum" olduğu görölmektedir.

Çizelge 8'e göre araştırmaya katılan turist rehberlerinin "iş aile çatışması" ile ilgili verdiği cevapların aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, en düşük değerin ($\bar{x} = 2,07$) ile "Bazen aile hayatımdaki sorunlar işe geç kalmama neden oluyor" önermesi olduğu görölmektedir. Ölçeğin düşük ortalamaya sahip diğer önermesi, ($\bar{x} = 2,08$) ile "İşim nedeniyle ailemle geçirdiğim zamandan zevk alamıyorum" olduğu görölmektedir. Ölçeğin diğer düşük ortalamaya sahip önermesi ($\bar{x} = 2,09$) ile "Evdeki stres nedeniyle iş yerinde genellikle ailevi sorunlarla meşgul oluyorum" olduğu görölmektedir.

4.7. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

8 ifadeden oluşan işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı 0,928 olarak bulunmuştur. Bu sonuç ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Guriş ve Astar, 2014). Güvenilirlik analizi ile ilgili sonuçlar Çizelge 9'da yer almaktadır.

Çizelge 9. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları
(n=396)

| | \bar{x} | ss | Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha |
|---|-----------|------|------------------------------------|
| İfade 1 | 3,55 | 1,27 | .917 |
| İfade 2 | 3,71 | 1,14 | .915 |
| İfade 3 | 3,65 | 1,18 | .915 |
| İfade 4 | 3,59 | 1,17 | .914 |
| İfade 5 | 3,08 | 1,31 | .927 |
| İfade 6 | 3,17 | 1,26 | .924 |
| İfade 7 | 3,28 | 1,24 | .918 |
| İfade 8 | 3,25 | 1,22 | .918 |
| Genel Standart Sapma: 1,22375 Genel Aritmetik Ortalama: 3,41 Cronbach's Alpha: 0,928 | | | |

Çizelge 10. Guttman Split-Half Analizi ve Sonuçları

| | Cronbach's Alpha | Madde Sayısı | Spearman-Brown | Guttman Split-Half |
|---------|------------------|--------------|----------------|--------------------|
| Kısım 1 | .946 | 4 | .801 | .801 |
| Kısım 2 | .883 | 4 | | |

Bu yöntem, formu iki eş parçaya bölerek, iki yarımın deneklere aynı anda uygulanması sonrası, deneklerin yarılarından aldıkları puanlar arasındaki korelasyon ile güvenilirlik tahmini yapılmasını sağlar (Ercan ve Kan, 2004, 213). Guttman Split-Half tekniği kullanılarak yapılan iki yarı test güvenilirliği de 0,917 olarak bulunmuştur. Çizelge 10'da Guttman Split Half analizi ve sonuçları yer almaktadır.

4.8. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyeti Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Araştırmanın bu kısmında araştırmaya katılan turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerine yönelik sorulara verdikleri cevaplar değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda araştırmaya katılan turist rehberlerinden belirlenen 8 önermeyi (1) Her zaman, (2) Sık sık, (3) Bazen, (4) Nadiren, (5) Hiçbir zaman şeklinde derecelendirmeleri istenmiştir. Elde edilen verilerin aritmetik ortalamaları (\bar{x}) ve standart sapmaları (ss) hesaplanmış, verilerin yoğunlukları (n) ve dağılımları (%) analiz edilmiştir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerine yönelik verdikleri cevaplar Çizelge 11’de yer almaktadır.

Çizelge 11. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyeti Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

| İfadeler | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | \bar{X} | SS |
|---|----|------|----|------|----|------|-----|------|-----|------|-----------|------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| Gelecek üç ay içerisinde bu işletmeden ayrılmayı düşünüyorum. | 30 | 7,6 | 66 | 16,7 | 71 | 17,9 | 113 | 28,5 | 116 | 29,3 | 3,55 | 1,27 |
| Gelecek altı ay içinde bu işten ayrılmayı düşünmekteyim | 15 | 3,8 | 54 | 13,6 | 81 | 20,5 | 125 | 31,6 | 121 | 30,6 | 3,71 | 1,14 |
| Gelecek yıl içerisinde herhangi bir zamanda bu işten ayrılmayı düşünmekteyim. | 17 | 4,3 | 60 | 15,2 | 84 | 21,2 | 115 | 29,0 | 120 | 30,3 | 3,65 | 1,18 |
| Gelecek iki yıl içinde herhangi bir zamanda bu işi bırakmayı düşünüyorum. | 21 | 5,3 | 56 | 14,1 | 93 | 23,5 | 118 | 29,8 | 108 | 27,3 | 3,59 | 1,17 |
| Daha iyi bir işletmede çalışmak niyetindeyim. | 63 | 15,9 | 73 | 18,4 | 89 | 22,5 | 108 | 27,3 | 63 | 15,9 | 3,08 | 1,31 |
| Daha iyi bir iş bulursam, bu işletmede çalışmak yerine başka bir işte çalışmayı tercih ederim | 48 | 12,1 | 78 | 19,7 | 91 | 23,0 | 114 | 28,8 | 65 | 16,4 | 3,17 | 1,26 |
| Sürekli olarak daha iyi bir iş arıyorum. | 37 | 9,3 | 78 | 19,7 | 94 | 23,7 | 110 | 27,8 | 77 | 19,4 | 3,28 | 1,24 |
| Bazen başka işler aramayı düşünüyorum. | 35 | 8,8 | 84 | 21,2 | 90 | 22,7 | 119 | 30,1 | 68 | 17,2 | 3,25 | 1,22 |

Çizelge 11’e göre araştırmaya katılan turist rehberlerinin “işten ayrılma niyeti” ile ilgili verdiği cevapların aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, en yüksek değer ($\bar{x}=3,71$) ile “Gelecek altı ay içinde bu işten ayrılmayı düşünmekteyim” önermesi olduğu görülmektedir. Ölçeğin yüksek ortalamaya sahip diğer önermesi, ($\bar{x}=3,65$) ile “Gelecek yıl içerisinde herhangi bir zamanda bu işten ayrılmayı düşünmekteyim” olduğu görülmektedir. Ölçeğin diğer yüksek ortalamaya sahip önermesi ($\bar{x}=3,59$) ile “Gelecek iki yıl içinde herhangi bir zamanda bu işi bırakmayı düşünüyorum” olduğu görülmektedir.

Çizelge 11’e göre araştırmaya katılan turist rehberlerinin “işten ayrılma niyeti” ile ilgili verdiği cevapların aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, en düşük değer ($\bar{x}=3,08$) ile “Daha iyi bir işletmede çalışmak niyetindeyim” önermesi olduğu görülmektedir. Ölçeğin düşük ortalamaya sahip diğer önermesi, ($\bar{x}=3,17$) ile

“Daha iyi bir iş bulursam, bu işletmede çalışmak yerine başka bir işte çalışmayı tercih ederim” olduğu görülmektedir. Ölçeğin diğer düşük ortalamaya sahip önermesi ($\bar{x} = 3,25$) ile “Bazen başka işler aramayı düşünüyorum” olduğu görülmektedir.

4.9. T Testi Analizi ve Sonuçları

T Testi iki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığını tespitinde kullanılır (Altunışık ve diğerleri, 2012, 183). Bu doğrultuda, iş aile çatışması ölçeğine ve işten ayrılma niyeti ölçeğine göre katılımcıların cinsiyetleri, çalışma düzenleri, eşlerinin çalışma durumu ve saatleri, anne baba yaşama durumu, evde yardımcının varlığı, çalışma durumu, çalışma şekli açısından anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için ayrı ayrı bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Sonuçlar Çizelge 12’de yer almaktadır.

Çizelge 12. Cinsiyet, Çalışma Düzeni, Eş Çalışma Durumu ve Saatleri, Anne Baba Yaşama Durumu, Evde Yardımcının Varlığı, Çalışma Durumu, Çalışma Şekli Açısından Turist Rehberlerinin İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi

| | | | Levene Testi | | T-test of Equality of Means | | | |
|-------------------------|---------------|-------------------------|--------------|------|-----------------------------|------|-----------------|------------|
| | | | f | Sig | t | sd | Sig. (2-tailed) | Ort. Farkı |
| Cinsiyet | İş Aile | Eşit Varyanslar | 7,815 | .005 | 2,031 | .795 | 0.43 | .159 |
| | | Eşit Olmayan Varyanslar | | | 1.93 | .692 | .055 | .159 |
| Cinsiyet | İşten Ayrılma | Eşit Varyanslar | 1.129 | .289 | -.689 | 1.06 | .491 | -.074 |
| | | Eşit Olmayan Varyanslar | | | -.668 | .974 | .505 | -.074 |
| Eş Çalışma Durumu | İş Aile | Eşit Varyanslar | 2.535 | .113 | .711 | .824 | .478 | .086 |
| | | Eşit Olmayan Varyanslar | | | .747 | .716 | .456 | .086 |
| Eş Çalışma Durumu | İşten Ayrılma | Eşit Varyanslar | .085 | .772 | .246 | 1.01 | .806 | .038 |
| | | Eşit Olmayan Varyanslar | | | .242 | 1.05 | .809 | .038 |
| Eş Çalışma Saatleri | İş Aile | Eşit Varyanslar | 3.57 | .061 | -1.73 | .759 | .085 | -.246 |
| | | Eşit Olmayan Varyanslar | | | -1.73 | .875 | .086 | -.246 |
| Eş Çalışma Saatleri | İşten Ayrılma | Eşit Varyanslar | .002 | .966 | 2.20 | 1.01 | .029 | .383 |
| | | Eşit Olmayan Varyanslar | | | 2.20 | .992 | .029 | .383 |
| Anne Baba Yaşama Durumu | İş Aile | Eşit Varyanslar | .185 | .668 | 2.68 | .731 | .008 | .245 |
| | | Eşit Olmayan Varyanslar | | | 2.76 | .696 | .007 | .245 |

| | | | | | | | | |
|---------------------------|---------------|--|-------|------|-------|------|------|-------|
| | İşten Ayrılma | Eşit Varyanslar Eşit Olmayan Varyanslar | 3.76 | .053 | .368 | .984 | .713 | .046 |
| | | | | | .348 | 1.08 | .729 | .046 |
| Evde Yardımcı Olma Durumu | İş Aile | Eşit Varyanslar Eşit Olmayan Varyanslar | .118 | .732 | -1.78 | .701 | .074 | -.181 |
| | | | | | -1.84 | .732 | .069 | -.181 |
| | İşten Ayrılma | Eşit Varyanslar Eşit Olmayan Varyanslar | 1.50 | .221 | -.726 | 1.06 | .468 | -.101 |
| | | | | | -.692 | .99 | .491 | -.101 |
| Çalışma Saati Düzeni | İş Aile | Eşit Varyanslar Eşit Olmayan Varyanslar | 4.91 | .027 | -.297 | .589 | .767 | -.038 |
| | | | | | -.359 | .742 | .721 | -.038 |
| | İşten Ayrılma | Eşit Varyanslar Eşit Olmayan Varyanslar | 2.52 | .113 | .896 | 0.89 | .371 | .159 |
| | | | | | .990 | 1.01 | .328 | .159 |
| Çalışma Durumu | İş Aile | Eşit Varyanslar Eşit Olmayan Varyanslar | 4.52 | .502 | -2.42 | .727 | .016 | -.299 |
| | | | | | -2.47 | .707 | .017 | -.299 |
| | İşten Ayrılma | Eşit Varyanslar Eşit Olmayan Varyanslar | 4,996 | .026 | -.630 | .983 | .529 | -.107 |
| | | | | | -.544 | 1.17 | .589 | -.107 |
| Çalışma Şekli | İş Aile | Eşit Varyanslar Eşit Olmayan Varyanslar | .001 | .976 | -.804 | .706 | .422 | -.076 |
| | | | | | -.826 | .735 | .411 | -.076 |
| | İşten Ayrılma | Eşit Varyanslar Eşit Olmayan Varyanslar | .620 | .431 | -.432 | .966 | .666 | -.056 |
| | | | | | -.445 | 1.01 | .657 | .657 |

Yukarıda yer alan Çizelge 12'ye göre; yapılan t testi analizi sonucunda cinsiyet değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi iş aile çatışması için Sig. .005 değeri Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin altında olduğundan kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı bir fark belirlenmiştir. Kadın rehberlerin erkek rehberlere göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı bulunmuştur. Bu nedenle “Cinsiyet ile iş aile çatışması arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 2a kabul edilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuç, iş aile çatışması ile ilgili daha önce yapılmış çalışmaların sonuçlarıyla da benzerlik göstermektedir. Antalyalı ve Çarıkçı (2007), Sekine ve diğerleri (2010), Hill (2005) yaptıkları çalışmalarda kadınların erkeklere oranla daha fazla iş aile çatışması yaşadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Analiz sonucunda cinsiyet değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi işten ayrılma niyeti için Sig. .289 değeri Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin üzerinde olduğundan kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı bir fark belirlenmemiştir. Bu nedenle “Cinsiyet ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 2b reddedilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuç, işten ayrılma ile ilgili daha önce yapılmış bazı çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Örücü ve Özafşarlıoğlu (2013), Taslak (2015) ve Gürpınar (2006), Yıldırım ve diğerleri (2014) yaptığı çalışmalarda işten ayrılma niyeti üzerinde kadın ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık bulamamışlardır.

Araştırmanın diğer sonuçları; eş çalışma durumu değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi iş aile atışması ve işten ayrılma için Sig. .113 değer ve Sig. .772 değer Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin üzerinde olduğundan eşi çalışan ve çalışmayan rehberler arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Eş alışma saati değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi iş aile atışması ve işten ayrılma niyeti için Sig. .061 değer ve Sig. .966 değer Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin üzerinde olduğundan eşi 40 saatten az ve 40 saatten fazla çalışan rehberler arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca anne babaya ayrılan zaman ve evde yardımcının varlığı değişkenleri ile iş aile atışması ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık belirlenememiştir. Araştırmadan elde edilen sonuç, iş aile atışması ve işten ayrılma niyeti ile ilgili daha önce yapılmış çalışmaların sonuçlarıyla da benzerlik göstermektedir. Coşkuner ve şener (2013), eşin işe yönelik desteği ile iş aile atışması arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır. Çağatay (2012) anne babanın yaşaması, evde yardımcı bulunması, eşin çalışma saatleri gibi değişkenlerin iş aile çatışmasını etkilemediği sonucuna ulaşmıştır. Efeoğlu (2006), yaptığı çalışma sonucunda aile bakım yükümlülüklerinin iş aile çatışmasını etkilemediği sonucuna ulaşmıştır.

Yapılan t testi analizi sonucunda çalışma saatlerinin düzeni değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi iş aile atışması için Sig. .027 değer Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin altında olduğundan çalışma saatleri düzenli olan ve çalışma saati düzenli olmayanlar arasında anlamlı bir fark belirlenmiştir. Çalışma saatini düzensiz olarak değerlendiren rehberlerin daha fazla iş aile atışması yaşadığı belirlenmiştir. Bu nedenle “alışma saati düzeni ile iş aile atışması arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 9a kabul edilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuç, iş aile atışması ile ilgili daha önce yapılmış çalışmaların sonuçlarıyla da benzerlik göstermektedir. Day ve Chamberlain (2006), çalışmasında düzensiz çalışma saatlerinin iş aile çatışmasına neden olabileceğini belirlemiştir.

Analiz sonucunda çalışma saatlerinin düzeni değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi işten ayrılma niyeti için Sig. .113 değeri Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin üzerinde olduğundan çalışma saatleri düzenli olan ve çalışma saati düzenli olmayanlar arasında anlamlı bir fark belirlenememiştir. Bu nedenle “Çalışma saati düzeni ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 9b reddedilmiştir.

Yapılan t testi analizi sonucunda çalışma durumu değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi iş aile çatışması için Sig. .502 değeri Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin üzerinde olduğundan bölgesel eylemli ve ülkesel eylemli çalışan rehberler arasında anlamlı bir fark belirlenememiştir. Bu nedenle “Çalışma durumu ile iş aile çatışması arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 7a reddedilmiştir.

Analiz sonucunda çalışma durumu değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi işten ayrılma niyeti için Sig. .026 değeri Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin altında olduğundan bölgesel eylemli ve ülkesel eylemi çalışan rehberler arasında anlamlı bir fark belirlenmiştir. Bölgesel çalışan rehberlerin daha fazla işten ayrılma niyetine sahip olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle “Çalışma durumu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 7b kabul edilmiştir.

Ayrıca yapılan t testi analizi sonucunda çalışma şekli değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi iş aile çatışması için Sig. .976 değeri Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin üzerinde olduğundan acentaya bağlı ve hem acentaya bağlı hem de serbest çalışan rehberler arasında anlamlı bir fark belirlenememiştir.

Analiz sonucunda çalışma şekli değişkeni açısından Levene testi anlamlılık düzeyi işten ayrılma niyeti için Sig. .431 değeri Sig. $\leq 0,05$ anlamlılık düzeyinin üzerinde olduğundan acentaya bağlı ve hem acentaya bağlı hem de serbest çalışan rehberler arasında anlamlı bir fark belirlenememiştir.

4.10. Tek Yönlü Varyans Analizi ve Sonuçları

Varyans analizi ikiden fazla örnek ortalaması arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılan bir analiz türüdür (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014). “t” testi ile sadece iki grup arasındaki farklılıkları incelemek mümkündür. Ancak çoğu zaman birçok çalışmada ikiden fazla grubun karşılaştırılmasına ihtiyaç duyulur. İki den fazla grubun bir anda karşılaştırılmalarını sağlamak için geliştirilen testler arasında en çok bilineni ve en yaygın olarak kullanılanı “varyans analizi” olarak da bilinen “anova”dır (Yazıcıoğlu, Erdoğan, 2011: 277).

Çalışmanın bu kısmında ikiden fazla grubu karşılaştırmak için varyans analizi kullanılmıştır. Öncelikle ankete katılan turist rehberlerinin yaşları ile ilgili olarak değişkenler arasında iş aile çatışması açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Sonuçlar Çizelge 13’te görülmektedir.

Çizelge 13. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Yaşları ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| | Grup No | Yaş | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|-------------------|---------|--------|-----|-----------|------|--------|------|---------------------|
| İş Aile Çatışması | 1 | 20-29 | 114 | 2,94 | .85 | 10,831 | .000 | 2>3 2>4 |
| | 2 | 30-39 | 135 | 2,97 | .64 | | | |
| | 3 | 40-49 | 95 | 2,45 | .57 | | | |
| | 4 | 50-59 | 35 | 2,54 | .63 | | | |
| | 5 | 60 ve | 17 | 2,57 | .61 | | | |
| | | Toplam | | 396 | 2.78 | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 13’e göre turist rehberlerinin yaşlarına göre iş aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=10,831; p=.000). Bu farklılığın hangi yaş gruplarından kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin yaşlarına göre iş aile çatışması açısından, 30- 39 yaş arası (\bar{x} =2,97) katılımcılar ile 40- 49 yaş arası (\bar{x} =2,45) katılımcılar ve 50-59 yaş arası (\bar{x} =2,54) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile 30-39 yaş arası katılımcılar, 40-49 yaş arası katılımcılar ve 50-59 yaş arası katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı

görülmektedir. Sonuç olarak “Yaş ile iş aile çatışması arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 3a kabul edilmiştir. Benzer şekilde Giray ve Ergin (2006) ve Erdamar ve Demirel (2014) yaptıkları çalışmalarda genç yaştaki çalışanların daha yaşlı kişilere göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Katılımcıların yaşları ile ilgili olarak değişkenler arasında işten ayrılma niyeti açısından bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 14’te yer almaktadır.

Çizelge 14. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Yaşları ile İşten Ayrılma Niyetlerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İşten Ayrılma Niyeti | Grup No | Yaş | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|----------------------|---------|-------|------|-----------|------|-------|------|---------------------|
| | 1 | 20-29 | 114 | 3,39 | 1,09 | 4,415 | .002 | 4>2 |
| 2 | 30-39 | 135 | 3,25 | .89 | | | | |
| 3 | 40-49 | 95 | 3,39 | 1,04 | | | | |
| 4 | 50-59 | 35 | 3,98 | .74 | | | | |
| 5 | 60 ve | 17 | 3,79 | 1,02 | | | | |
| | Toplam | 396 | 3,41 | 1,00 | | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 14’e göre turist rehberlerinin yaşlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=4,415; p=.002). Bu farklılığın hangi yaş gruplarından kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin yaşlarına göre işten ayrılma niyetleri açısından, 30-39 yaş arası (\bar{x} =3,25) katılımcılar ile 50-59 yaş arası (\bar{x} =3,98) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile 50-59 yaş arası katılımcıların 30-39 yaş arası katılımcılara göre daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir. Sonuç olarak “Yaş ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 3b kabul edilmiştir. Benzer şekilde Akova ve diğerleri (2015) yaptığı çalışmada genç çalışanların daha az işten ayrılma niyetinde olduklarını bulmuştur. Katılımcıların medeni durumları ile ilgili olarak değişkenler arasında iş aile çatışması açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 15’te verilmektedir.

Çizelge 15. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Medeni Durumu ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İş Aile Çatışması | Grup No | Medeni Durum | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|-------------------|----------|--------------|------|-----------|-----|-------|------|---------------------|
| | 1 | Evli | 196 | 2,95 | .79 | 7.892 | .000 | 1>2 |
| 2 | Bekâr | 165 | 2,58 | .59 | | | | |
| 3 | Dul | 8 | 2,85 | .59 | | | | |
| 4 | Boşanmış | 27 | 2,76 | .77 | | | | |
| | Toplam | 396 | 2,76 | .73 | | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 15'e göre turist rehberlerinin medeni durumlarına göre iş aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=7,892; p=.000). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin medeni durumlarına göre iş aile çatışması açısından, evli (\bar{x} =2,95) katılımcılar ile bekâr (\bar{x} =2,58) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile evli katılımcıların bekâr katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Sonuç olarak "Medeni durum ile iş aile çatışması arasında anlamlı farklılık vardır" şeklindeki Hipotez 4a kabul edilmiştir. Bu sonuç alan yazındaki diğer çalışmaların sonuçlarıyla uyumludur. Çarıkçı ve Çelikkol (2009), Aras ve Karakiraz (2013) yaptığı çalışmada evli katılımcıların daha fazla iş aile çatışması yaşadığı sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca katılımcıların medeni durumları ile ilgili olarak değişkenler arasında işten ayrılma niyetleri açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 16'da yer almaktadır.

Çizelge 16. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Medeni Durumları ile İşten Ayrılma Niyetlerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İşten Ayrılma Niyeti | Grup No | Medeni Durum | n | \bar{x} | ss | f | Sig |
|----------------------|----------|--------------|------|-----------|------|-------|------|
| | 1 | Evli | 196 | 3.32 | 1.02 | 1.383 | .248 |
| 2 | Bekar | 165 | 3.49 | 1.00 | | | |
| 3 | Dul | 8 | 3.84 | .475 | | | |
| 4 | Boşanmış | 27 | 3.44 | .845 | | | |
| | Toplam | 396 | 3.41 | 1.00 | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 16'ya göre turist rehberlerinin medeni durumlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir. Buna göre “Medeni durum ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 4b reddedilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuç, işten ayrılma ile ilgili daha önce yapılmış bazı çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Örucü ve Özafşarlıoğlu (2013), Yıldız ve diğerleri (2013) yaptığı çalışmada işten ayrılma niyeti ve medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır.

Katılımcıların eğitim durumu ile ilgili olarak değişkenler arasında iş aile çatışması açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 17’de yer almaktadır.

Çizelge 17. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İş Aile Çatışması | Grup No | Eğitim Durumu | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|-------------------|----------|---------------|------|-----------|------|-------|------|---------------------|
| | 1 | Lise | 28 | 2.31 | .437 | 5.264 | .001 | 4>3 3>1 |
| 2 | Önlisans | 58 | 2.66 | .690 | | | | |
| 3 | Lisans | 256 | 2.84 | .750 | | | | |
| 4 | Y.Lisans | 54 | 2.86 | .704 | | | | |
| | Toplam | 396 | 2.78 | .730 | | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 17’de göre turist rehberlerinin eğitim durumlarına göre iş aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=5.264; p=.001). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin eğitim durumlarına göre iş aile çatışması açısından, lise mezunu (\bar{x} =2,31) katılımcılar ve lisans mezunu (\bar{x} =2,84) katılımcılar ile yüksek lisans mezunu (\bar{x} =2,86) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile lise mezunu katılımcılar lisans ve yüksek lisans mezunu katılımcılara göre daha az iş aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Lisans ve yüksek lisans mezunu katılımcılar daha fazla iş aile çatışması yaşamaktadır. Araştırmanın bu sonucu daha önce yapılmış çalışmaların sonuçlarıyla uyumludur. Morkoç (2014) yaptığı çalışmada eğitim seviyesi yüksek çalışanların iş aile çatışması yaşadığı sonucuna ulaşmıştır.

Katılımcıların eğitim durumları ile ilgili olarak değişkenler arasında işten ayrılma niyetleri açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 18’de yer almaktadır.

Çizelge 18. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İşten Ayrılma Niyeti | Grup No | Eğitim Durumu | n | \bar{x} | ss | f | Sig |
|-----------------------------|----------------|----------------------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| | 1 | Lise | 28 | 3,54 | 1.13 | | |
| | 2 | Önlisans | 58 | 3.40 | .953 | | |
| | 3 | Lisans | 256 | 3.39 | .985 | .199 | .897 |
| | 4 | Y.Lisans | 54 | 3.43 | 1.08 | | |
| | | Toplam | 396 | 3.41 | 1.00 | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 18’e göre turist rehberlerinin eğitim durumlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir. Araştırmanın bu sonucu daha önce yapılmış çalışmaların sonuçlarıyla uyumludur. Uzun (2013) ve Taslak (2015) yaptığı çalışmada eğitim ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır.

Katılımcıların gelir düzeyi ile ilgili olarak değişkenler arasında iş aile çatışması açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 19’da yer almaktadır.

Çizelge 19. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Gelir Düzeyi ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İş Aile Çatışması | Grup No | Gelir Düzeyi | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|--------------------------|----------------|---------------------|----------|-----------|-----------|----------|------------|----------------------------|
| | 1 | 1500 ve altı | 5 | 2.50 | .556 | | | |
| | 2 | 1501-2500 | 28 | 2.77 | .736 | | | |
| | 3 | 2501- 3500 | 160 | 2.96 | .682 | 5.003 | .001 | 3>5 |
| | 4 | 3501- 4500 | 148 | 2.69 | .777 | | | |
| | 5 | 4501 ve üzeri | 55 | 2.52 | .629 | | | |
| | | Toplam | 396 | 2.78 | .730 | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 19’da göre turist rehberlerinin gelir düzeylerine göre iş aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=5.003; p=.001). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin gelir düzeylerine göre iş aile çatışması açısından, 2501-3500 TL kazanan (\bar{x} =2,96) katılımcılar ile 4501 ve üzeri TL kazanan (\bar{x} =2,52) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile 2501-3500 TL kazanan katılımcılar 4501 TL ve üzeri kazanan katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Sonuç olarak “Gelir düzeyi ile iş aile çatışması arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 5a kabul edilmiştir.

Katılımcıların gelir düzeyi ile ilgili olarak değişkenler arasında işten ayrılma niyeti açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 20’de yer almaktadır.

Çizelge 20. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Gelir Düzeyi ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| | Grup No | Gelir Düzeyi | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|----------------------|---------|---------------|-----|-----------|------|-------|------|---------------------|
| İşten Ayrılma Niyeti | 1 | 1500 ve altı | 5 | 3.30 | .899 | 7.642 | .000 | 5>4 |
| | 2 | 1501-2500 | 28 | 3.41 | 1.05 | | | |
| | 3 | 2501- 3500 | 160 | 3.22 | 1.03 | | | |
| | 4 | 3501- 4500 | 148 | 3.38 | .978 | | | |
| | 5 | 4501 ve üzeri | 55 | 4.06 | .687 | | | |
| | | Toplam | 396 | 3.41 | 1.00 | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 20’ye göre turist rehberlerinin gelir düzeylerine göre işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=7,642; p=.000). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin gelir düzeylerine göre işten ayrılma niyeti açısından, 3501-4500 TL kazanan (\bar{x} =3,38) katılımcılar ile 4501 ve üzeri TL kazanan (\bar{x} =4,06) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. 4501 TL ve üzeri kazanan katılımcıların daha fazla işten ayrılma

niyetinde oldukları belirlenmiştir. Sonuç olarak “Gelir düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 5b kabul edilmiştir.

Katılımcıların deneyim süresi ile ilgili olarak değişkenler arasında iş aile çatışması açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 21’de yer almaktadır.

Çizelge 21. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Deneyim Süresi ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| | Grup No | Deneyim Süresi | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|-------------------|---------|-----------------|-----|-----------|------|-------|------|---------------------|
| İş Aile Çatışması | 1 | 1 yıldan az | 10 | 2,86 | .798 | 6.326 | .000 | 2>6 |
| | 2 | 2-5 yıl | 107 | 3,00 | .795 | | | |
| | 3 | 6-10 yıl | 118 | 2,83 | .739 | | | |
| | 4 | 11-15 yıl | 75 | 2,76 | .657 | | | |
| | 5 | 16-20 yıl | 41 | 2,35 | .527 | | | |
| | 6 | 21 yıl ve üzeri | 45 | 2,53 | .580 | | | |
| | | Toplam | 396 | 2,78 | .730 | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 21’e göre turist rehberlerinin deneyim süresine göre iş aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=6,326; p=.000). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin deneyim süresine göre iş aile çatışması açısından, 2-5 yıl arası rehberlik yapan (\bar{x} =3,00) katılımcılar ile 21 yıl ve üzeri rehberlik yapan (\bar{x} =2,53) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile 2-5 yıl arası rehberlik yapan katılımcılar 21 yıl ve üzeri rehberlik yapan katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Sonuç olarak “Deneyim süresi ile iş aile çatışması arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 6a kabul edilmiştir.

Katılımcıların deneyim süresi ile ilgili olarak değişkenler arasında işten ayrılma niyeti açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 22’de yer almaktadır.

Çizelge 22. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Deneyim Süresi ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| | Grup No | Deneyim Süresi | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|----------------------|---------|-----------------|-----|-----------|-------|-------|------|---------------------|
| İşten Ayrılma Niyeti | 1 | 1 yıldan az | 10 | 3,57 | 1,04 | 2.325 | .042 | 6>3 |
| | 2 | 2-5 yıl | 107 | 3,45 | 1,04 | | | |
| | 3 | 6-10 yıl | 118 | 3,23 | .953 | | | |
| | 4 | 11-15 yıl | 75 | 3,32 | .913 | | | |
| | 5 | 16-20 yıl | 41 | 3,61 | 1,074 | | | |
| | 6 | 21 yıl ve üzeri | 45 | 3,73 | 1,03 | | | |
| | | Toplam | 396 | 3,41 | 1,00 | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 22'ye göre turist rehberlerinin deneyim süresine göre işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmiştir (f değeri=2,325; p=.042). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin deneyim süresine göre işten ayrılma niyeti açısından, 6-10 yıl arası rehberlik yapan ($\bar{x} = 3,23$) katılımcılar ile 21 yıl ve üzeri rehberlik yapan ($\bar{x} = 3,73$) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile 6-10 yıl arası rehberlik yapan katılımcılar 21 yıl ve üzeri rehberlik yapan katılımcılara göre daha az işten ayrılma niyetinde oldukları görülmektedir. Sonuç olarak “Deneyim süresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 6b kabul edilmiştir.

Katılımcıların çalışma süresi ile ilgili olarak değişkenler arasında iş aile çatışması açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 23'de yer almaktadır.

Çizelge 23. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çalışma Süresi ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| | Grup No | Çalışma Süresi | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|--------------------------|----------------|-----------------------|----------|-----------|-------|-------|------|----------------------------|
| İş Aile Çatışması | 1 | 1 yıldan az | 26 | 3,22 | .672 | 8.435 | .000 | 1>5 1>6 |
| | 2 | 2-5 yıl | 160 | 2,96 | .755 | | | |
| | 3 | 6-10 yıl | 112 | 2,65 | .663 | | | |
| | 4 | 11-15 yıl | 48 | 2,61 | .666 | | | |
| | 5 | 16-20 yıl | 31 | 2,55 | .685 | | | |
| | 6 | 21 yıl ve üzeri | 19 | 2,24 | .481 | | | |
| | | Toplam | 396 | 2,78 | .7301 | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 23'e göre turist rehberlerinin çalışma süresine göre iş aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=8,435; p=.000). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin çalışma süresine göre iş aile çatışması açısından, 1 yıldan az işletmede çalışan (\bar{x} =3,22) katılımcılar ile 16- 20 yıl işletmede çalışan (\bar{x} =2,55) ve 21 yıl ve üzeri işletmede çalışan (\bar{x} =2,24) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile 1 yıldan az işletmede çalışan katılımcılar 16-20 yıl ve 21 yıl üzeri işletmede çalışan katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Atabay (2012) 21 yıl ve üzeri çalışanların daha az iş aile çatışması yaşadığını bulmuştur.

Katılımcıların çalışma süresi ile ilgili olarak değişkenler arasında işten ayrılma niyeti açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 24'te yer almaktadır.

Çizelge 24. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çalışma Süresi ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İşten Ayrılma Niyeti | Grup No | Çalışma Süresi | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|----------------------|-----------------|----------------|------|-----------|------|-------|------|---------------------|
| | 1 | 1 yıldan az | 26 | 2,91 | 1.21 | 4.718 | .000 | 5>1 6>1 |
| 2 | 2-5 yıl | 160 | 3,33 | .975 | | | | |
| 3 | 6-10 yıl | 112 | 3,41 | .920 | | | | |
| 4 | 11-15 yıl | 48 | 3,41 | .997 | | | | |
| 5 | 16-20 yıl | 31 | 3,78 | 1.08 | | | | |
| 6 | 21 yıl ve üzeri | 19 | 4,17 | .749 | | | | |
| | Toplam | 396 | 3,41 | 1.00 | | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 24'e göre turist rehberlerinin çalışma süresine göre işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=4,718; p=.000). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin çalışma süresine göre işten ayrılma niyeti açısından, 1 yıldan az işletmede çalışan (\bar{x} =2,91) katılımcılar ile 16-20 yıl işletmede çalışan (\bar{x} =3,41) ve 21 yıl ve üzeri işletmede çalışan (\bar{x} =4,17) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile 16-20 yıl ve 21 yıl üzeri işletmede çalışan katılımcılar, 1 yıldan az işletmede çalışan katılımcılara göre daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları görülmektedir. Katılımcıların çocuk sayısı ile ilgili olarak değişkenler arasında iş aile çatışması açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 25'te yer almaktadır.

Çizelge 25. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çocuk Sayısı ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İş Aile Çatışması | Grup No | Çocuk Sayısı | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|-------------------|------------|--------------|------|-----------|------|-------|------|---------------------|
| | 1 | 1 | 75 | 3,06 | .091 | 6.985 | .000 | 2>4 |
| 2 | 2 | 104 | 2,86 | .079 | | | | |
| 3 | 3 ve üzeri | 9 | 2,63 | .275 | | | | |
| 4 | Yok | 208 | 2,64 | .043 | | | | |
| | Toplam | 396 | 2,78 | .036 | | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 25'e göre turist rehberlerinin sahip olduğu çocuk sayısına göre iş aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=6,985; p=.000). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin sahip olduğu çocuk sayısına göre iş aile çatışması açısından, çocuğu olmayan ($\bar{x} = 2,64$) katılımcılar ile 1 çocuğu olan ($\bar{x} = 3,06$) ve 2 çocuğu olan ($\bar{x} = 2,86$) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile çocuğu olan katılımcılar olmayan katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Adkins ve Premeaux (2012), Cohen ve Liani (2009), Mijoli, Dywili, Dodd (2013), Cooklin ve diğerleri (2015), çalışmada çocuk sayısının iş aile çatışmasını etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Katılımcıların çocuk sayısı ile ilgili olarak değişkenler arasında işten ayrılma niyeti açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 26'de yer almaktadır.

Çizelge 26. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çocuk Sayısı ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İşten Ayrılma Niyeti | Grup No | Çocuk Sayısı | n | \bar{x} | ss | f | Sig |
|----------------------|------------|--------------|------|-----------|------|-------|------|
| | 1 | 1 | 75 | 3,25 | 1,06 | 1,162 | .324 |
| 2 | 2 | 104 | 3,48 | .968 | | | |
| 3 | 3 ve üzeri | 9 | 3,73 | .961 | | | |
| 4 | Yok | 208 | 3,42 | .995 | | | |
| | Toplam | 396 | 3,41 | 1,00 | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 26'ya göre turist rehberlerinin çocuk sayısına göre işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir. Araştırmanın bu sonucu alan yazında daha önce yapılmış çalışmaların sonuçlarıyla uyumludur. Taslak (2015) yaptığı çalışmada çocuk sayısı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir fark bulamamıştır.

Katılımcıların taban ücretlerini alabilme durumu ile ilgili olarak değişkenler arasında iş aile çatışması açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 27'de yer almaktadır.

Çizelge 27. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Taban Ücretlerini Alabilme Durumu ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İş Aile Çatışması | Grup No | Taban Ücret | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|-------------------|---------|-------------|------|-----------|------|--------|------|---------------------|
| | 1 | Evet | 161 | 2,52 | .650 | 29.451 | .000 | 2>1 |
| | 2 | Hayır | 69 | 3,27 | .591 | | | |
| | 3 | Ara sıra | 166 | 2,83 | .745 | | | |
| | Toplam | 396 | 2,78 | .730 | | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 27'ye göre turist rehberlerinin taban ücretlerini alabilme durumuna göre iş aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=29,451; p=.000). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin alabildiği taban ücretlere göre iş aile çatışması açısından, taban ücreti alamayan (\bar{x} =3,27) katılımcılar ile taban ücretleri alabilen (\bar{x} =2,52) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile taban ücretleri alamayan katılımcılar taban ücretleri alabilen katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Katılımcıların taban ücretleri alabilme durumu ile ilgili olarak değişkenler arasında işten ayrılma niyeti açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 28'de yer almaktadır.

Çizelge 28. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Taban Ücretlerini Alabilme Durumu ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İşten Ayrılma Niyeti | Grup No | Taban Ücret | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|----------------------|---------|-------------|------|-----------|------|--------|------|---------------------|
| | 1 | Evet | 161 | 3,60 | 1.03 | 10.798 | .000 | 1>2 |
| | 2 | Hayır | 69 | 2,95 | .872 | | | |
| | 3 | Ara sıra | 166 | 3,42 | .962 | | | |
| | Toplam | 396 | 3,41 | 1.00 | | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 28'e göre turist rehberlerinin taban ücretlerini alabilme durumuna göre işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=10,798; p=.000). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda turist rehberlerinin alabildiği taban ücretlere göre işten ayrılma niyetleri açısından, taban ücreti alamayan ($\bar{x} = 2,95$) katılımcılar ile taban ücretleri alabilen ($\bar{x} = 3,60$) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile taban ücretleri alabilen rehberlerin daha çok işten ayrılma niyetinde olduğu görülmektedir.

Katılımcıların tura çıkılan gün sayısı ile ilgili olarak değişkenler arasında iş aile çatışması açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 29'da yer almaktadır.

Çizelge 29. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Tura Çıkılan Gün Sayısı ile İş Aile Çatışmasına Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İş Aile Çatışması | Grup No | Tura Çıkılan Gün | n | \bar{x} | ss | f | Sig |
|-------------------|---------|------------------|------|-----------|------|-------|------|
| | 1 | 1-2 gün | 46 | 2,89 | .571 | 1.294 | .276 |
| 2 | 3-4 gün | 182 | 2,73 | .707 | | | |
| 3 | 5-6 gün | 130 | 2,77 | .774 | | | |
| 4 | Hergün | 38 | 2,94 | .834 | | | |
| | Toplam | 396 | 2,78 | .730 | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 29'a göre turist rehberlerinin tura çıkılan gün sayısı ile iş aile çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir. Buna göre "Tura çıkılan gün sayısı ile iş aile çatışması arasında anlamlı farklılık vardır" şeklindeki Hipotez 8a reddedilmiştir.

Katılımcıların tura çıkılan gün sayısı ile ilgili olarak değişkenler arasında işten ayrılma niyeti açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Çizelge 30'da yer almaktadır.

Çizelge 30. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Tura Çıkılan Gün Sayısı ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Veriler

| İşten Ayrılma Niyeti | Grup No | Tura Çıkılan Gün | n | \bar{x} | ss | f | Sig | Farklılık Olan Grup |
|----------------------|---------|------------------|------|-----------|------|-------|------|---------------------|
| | 1 | 1-2 gün | 46 | 3,04 | 1.08 | 2.565 | .054 | 3>1 |
| 2 | 3-4 gün | 182 | 3,43 | 1.00 | | | | |
| 3 | 5-6 gün | 130 | 3,51 | .984 | | | | |
| 4 | Hergün | 38 | 3,43 | .859 | | | | |
| | Toplam | 396 | 3,41 | 1.00 | | | | |

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 30'a göre turist rehberlerinin tura çıkılan gün sayısına göre işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (f değeri=2,565; p=.054). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda tura haftada 1-2 gün çıkan (\bar{x} =3,04) katılımcılar ile tura haftada 5-6 gün çıkan (\bar{x} =3,51) katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bir diğer ifade ile tura haftada daha fazla çıkan rehberlerin daha çok işten ayrılma niyetinde oldukları görülmektedir. Sonuç olarak "Tura çıkılan gün ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı farklılık vardır" şeklindeki Hipotez 8b kabul edilmiştir.

4.11. Korelasyon Analizi ve Sonuçları

Korelasyon ile birlikte, değişim gösteren iki veya daha fazla değişkenin aralarındaki ilişki incelenir. Aralarındaki ilişkinin inceleneceği değişken sayısı iki veya daha çok olabileceği gibi değişkenler arasında doğrusal veya doğrusal olmayan ilişki de olabilir (Güriş ve Astar, 2014).

Araştırmaya katılan rehberlerin anne babaya ayrılan zaman sıklığı ile iş aile çatışması, işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığını belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Rehberlerin anne babaya ayrılan zaman sıklığı ile iş aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik bulgular Çizelge 31'de verilmektedir.

Çizelge 31. Rehberlerin Anne Babaya Ayrılan Zaman Sıklığı ile İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

| | İş Aile Çatışması | İşten Ayrılma Niyeti | Anne Babaya Ayrılan |
|----------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Anne Babaya Ayrılan Zaman | .090 | -.037 | 1 |

Rehberlerin anne babaya ayrılan zaman ile iş aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan korelasyon analizi sonucunda anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmaya katılan rehberlerin iş aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığını belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Rehberlerin iş aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik bulgular Çizelge 32’de verilmektedir.

Çizelge 32. Rehberlerin İş Aile Çatışması ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

| | İş Aile Çatışması | İşten Ayrılma Niyeti |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| İş Aile Çatışması | 1 | -.480** |
| İşten Ayrılma Niyeti | -.480** | 1 |

Rehberlerin iş aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan korelasyon analizi sonucunda ters yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Rehberlerin iş aile çatışması ve işten ayrılma niyetleri arasında negatif bir korelasyon gözlenmiştir. İş aile çatışması ölçeğindeki katılma durumları olumsuzdan olumluya doğru giderken işten ayrılma niyeti ölçeğindeki katılma durumları olumludan olumsuzaya doğru gitmektedir. Bu nedenle iş aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ters yönlü çıkmıştır. Yani iş aile çatışması maddelerinden birine kesinlikle katılan rehberler işten ayrılma seçeneğini de her zaman olarak işaretlemişlerdir. Bu nedenle iş aile çatışması arttıkça rehberlerin işten ayrılma niyetlerinin de arttığı söylenebilir. Araştırmanın bu sonucu alan yazında yapılan diğer çalışmaların sonuçlarıyla tutarlıdır (Karatepe ve Baddar, 2006; Balmforth, Gardner, 2006; Van Der Heijden, 2007;Noor, Madd, 2008; Çarıkcı, Çelikkol, 2009; Blomme, 2010; Andres ve diğerleri 2012; Karabay, 2015). Sonuç

olarak “İş aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki hipotez 1 kabul edilmiştir. Çizelge 33’te hipotezlere ilişkin toplu sonuçlar yer almaktadır.

Çizelge 33. Hipotez Sonuçları

| H | Hipotez | Sonuç |
|-----------|--|------------------------|
| H1 | İş aile çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır. | Kabul |
| H2 | Cinsiyet değişkeni ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması ve b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır. | H2a Kabul H2b Ret |
| H3 | Yaş değişkeni ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır. | H3a Kabul H3b Kabul |
| H4 | Medeni durum değişkeni ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır | H4a Kabul H4b Ret |
| H5 | Gelir düzeyi ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır. | H5a Kabul H5b Kabul |
| H6 | Rehberlik deneyim süresi ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır. | H6a Kabul H6b Kabul |
| H7 | Çalışma durumu ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır | H7a Ret H7b Kabul |
| H8 | Haftada tura çıkılan gün sayısı ile turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır. | H8a Ret H8b Kabul |
| H9 | Çalışma saatinin düzeni turist rehberlerinin yaşadıkları a) iş aile çatışması b) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır. | H9a Kabul H9b Ret |

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde rekabet ortamının giderek artması sonucunda bireyler için iş kavramı oldukça önemli hale gelmeye başlamıştır. İş kavramının önemli hale gelmesiyle beraber bireylerin ailelerine daha az zaman ayırdığına inanılmaktadır. Özellikle son zamanlarda kadınların aile dışında çalışmaya başlaması çift gelirli ailelerin sayısının artmasına neden olmuştur. Bireylerin hem iş yerinde edindikleri rolleri hem de aile içindeki rolleri onların çatışma yaşamasına neden olabilmektedir. İş ve aile sorumlulukları ağır gelen bireyler işten ayrılmayı düşünmektedirler. İş ve ailesi arasında sürekli çatışma yaşayan bireyler çatışmaya son vermek için işten ayrılma davranışında bulunabilirler. Özellikle turizm sektörünün mevsimsel olması, iş yükünün fazla olması, çalışma saatlerinin uzun, düzensiz olması gibi özellikleri düşünüldüğünde turizm çalışanlarının iş ve aile rollerini yerine getirmeye çalışırken çatışma içine girmelerinin oldukça kolay olabileceği söylenebilir. Turizm sektöründe iş gören devir oranının yüksek olduğu yapılan çalışmalarda ortaya konmuştur. Turizm sektörünün önemli çalışanlarından olan rehberler için de aynı durum söz konusudur. Rehberlik mesleğinde çalışma saatleri uzun ve düzensiz olduğu için rehberler ailelerine zaman ayıramamaktadır (Batman ve diğerleri, 2000, 160). Ailesine yeteri kadar zaman ayıramayan rehberler iş aile çatışması yaşayabilirler. Yaşadıkları iş aile çatışması nedeniyle işten ayrılma niyeti içine girebilirler. Bu nedenle bu çalışmada rehberlerin yaşadıkları iş aile çatışmasının işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

İş aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmanın sonuçları şu şekilde özetlenebilir,

Kadın rehberler erkek rehberlere göre daha fazla iş aile çatışması yaşamaktadır. Kadınların ailevi sorumluluklarının fazla olması nedeniyle erkeklere göre daha fazla iş aile çatışması yaşaması alan yazında birçok çalışma tarafından desteklemiştir (Greenhaus ve diğerleri, 1997; Fu ve Shaffer, 2000; Bolorizadeh ve diğerleri, 2013).

Rehberlik mesleğinin uzun ve düzensiz çalışma koşulları kadın rehberlerin ailelerine zaman ayıramamalarına neden olabilir. Sabahın erken saatlerinde başlayan tur akşam turistleri bırakana kadar devam etmektedir. Turistlerle geçirilen zamanda rehberler ailelerine fazla zaman ayıramayabilirler. Eş ve çocukla ilgili daha fazla sorumluluk sahibi olan kadın rehberlerin daha fazla iş aile çatışması yaşadığı görülmektedir.

Çalışma saatini düzensiz olarak değerlendiren rehberler, çalışma saatini düzenli olarak değerlendiren rehberlere göre daha fazla iş aile çatışması yaşamaktadır. Alan yazında da düzensiz çalışma saatleri iş aile çatışmasına neden olan faktör olarak bulunmuştur (Adkins ve Premeaux, 2012; Mcnamara ve diğerleri, 2013; Gamor ve diğerleri, 2014). Özellikle rehberlik mesleği oldukça düzensiz çalışma saatlerine sahiptir. Bir rehber ne zaman tura çıkacağını, kaç gün turda olacağını, yılda kaç gün çalışacağını, hangi gün tatil yapacağını önceden bilemez. Hatta turda karşılaşılabilecek bir sorun nedeniyle turun ne zaman bitebileceğini bile öngöremeyebilir. Bu nedenle ailesi veya özel hayatıyla ilgili plan yapacak olan bir rehberin zorlanması mümkündür. Rehber turdayken ailesinin yaşadığı olumsuz bir duruma hemen müdahale edemeyebilir. Bu da işi ve ailesi arasında çatışma yaşamasına neden olabilir.

30-39 yaşındaki rehberlerin daha yaşlı rehberlere göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıkları belirlenmiştir. Alan yazındaki çalışmalarda yaş faktörünün iş aile çatışmasını etkilediği görülmektedir (Giray ve Ergin, 2006; Erdamar ve Demirel, 2014). Genç yaştaki kişilerin daha fazla iş aile çatışması yaşamalarının nedeni deneyimsiz olmaları olabilir. Hem iş hayatında hem de evlilik hayatında genç kişiler daha tecrübesiz olmaktadır. Bu nedenle işi ve ailesi arasında daha fazla çatışma yaşayabilirler. Daha yaşlı kişiler hem işinde hem de aile hayatında daha olgun olmaktadır.

Evli rehberler bekâr rehberlere göre daha fazla iş aile çatışma yaşamaktadır. Alan yazın incelendiğinde medeni durumun iş aile çatışmasını etkileyen faktörlerden biri olduğu görülmüştür (Özmete ve Eker, 2012; Lee ve diğerleri, 2014). Kişinin bekâr ve evliyken üstlendiği roller, yapması gerekenler ve sorumlulukları farklıdır. Evli bireylerin hem iş ile ilgili rolleri hem de ailesi ile ilgili rolleri üstlenmesi gerekmektedir. İki taraftaki sorumluluklarının fazla olması bireyde çatışmaya neden olabilir. Birindeki olumsuz durum diğerini hemen etkileyebilmektedir. Uzun süreli

turların ve sık şehir dışı seyahatlerin olduğu rehberlik mesleğinde evliler daha çok çatışma yaşayabilirler.

Eğitim durumu yüksek rehberler daha çok iş aile çatışması yaşamaktadırlar. Çalışanların eğitim düzeyleri arttıkça iş tatminlerinin azaldığı yapılan araştırmalarda ortaya çıkmıştır (Çarıkçı, 2000; Toker, 2007; Özaydın ve Özdemir, 2014). Bu araştırmanın sonucunda da eğitim düzeyleri artan rehberlerin daha fazla iş aile çatışması yaşadıkları bulunmuştur. Bunun nedeni eğitim düzeyi yüksek rehberlerin kendilerini daha iyi yerlerde görme isteğinden kaynaklanıyor olabilir.

Rehberlerin gelir durumlarının iş aile çatışması üzerine etkisi incelendiğinde 2501-3500 TL kazanan rehberlerin 4501 TL ve üzeri kazanan rehberlere göre daha fazla iş aile çatışması yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Rehberlerin taban ücretleri alabilmelerinin iş aile çatışmasına etkisi incelendiğinde ise; taban ücretleri alamayan rehberlerin daha çok iş aile çatışması yaşadığı ortaya çıkmıştır. Her iki analiz sonucunda da ücret iş aile çatışmasını etkileyen önemli faktör olarak bulunmuştur. Bireyler kendi geçimlerini sağlamak, ailelerine daha iyi bir yaşam sunmak için çalışmaktadırlar. Gelir durumu daha düşük olan bireyler aileden gelen talepleri yerine getirememesi nedeniyle daha fazla iş aile çatışması yaşayabilir.

Rehberlik deneyim süresinin iş aile çatışmasına etkisi incelendiğinde 2-5 yıl arası rehberlik yapan katılımcıların 21 yıl ve üzeri rehberlik yapan katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı belirlenmiştir. Deneyim süresi daha az olan rehberlerin iş aile çatışmasını daha çok yaşama sebebi bu mesleğe yeni başladıkları için deneyimsiz olmalarından kaynaklanabiliyor olabilir. Deneyim süresi arttıkça iş ve aile arasındaki dengeyi daha kolay kurabilirler.

1 yıldan az işletmede çalışan katılımcılar işletmede daha uzun yıllar çalışan katılımcılara göre daha fazla iş aile çatışması yaşamaktadırlar. İşletmede daha az çalışan rehberlerin iş aile çatışmasını daha çok yaşıyor olması o işletmeye henüz alışamamasından kaynaklanıyor olabilir. İşletmeye henüz alışamayan rehberler kendilerini o işletmeden hissetmiyor olabilirler. Bu daha fazla iş stresi yaşayıp iş aile çatışmasını daha çok yaşamalarına neden olabilir.

Çocuk sayısının iş aile çatışması üzerindeki etkisi incelendiğinde çocuğu olan rehberlerin olmayanlara göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı bulunmuştur. Bu çalışma alan yazındaki çalışmaların sonuçlarıyla uyumludur (Rotondo ve diğerleri, 2003; Cooklin ve diğerleri, 2015). Çocuğu olan çalışanların daha fazla iş aile çatışması yaşama sebepleri arasında, çocukların bakıma muhtaç olmaları ve sürekli ilgi istemeleri sayılabilir. Çocuğun dünyaya gelmesiyle beraber ailelere daha fazla sorumluluklar düşmektedir.

Yaş faktörünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelendiğinde; daha yaşlı rehberlerin işi bırakmaya daha niyetleri oldukları belirlenmiştir. İşletmede çalışılan sürenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelendiğinde; işletmede 16-20 yıl ve 21 yıl üzeri çalışan rehberlerin daha fazla işten ayrılma niyeti içinde oldukları belirlenmiştir. Bu yaş grubu içinde olan rehberlerin artık emekli olmak istedikleri için işten ayrılma niyetinde oldukları söylenebilir.

Tura daha fazla çıkan rehberler daha az çıkanlara göre daha fazla işten ayrılma niyetindedirler. Tura daha fazla çıkan rehberlerin kendilerine ve özel hayatlarına ayıracak zamanları kısıtlı olduğu için daha fazla işten ayrılma niyetinde olabilirler.

Araştırmadan elde edilen bu sonuçlar değerlendirilerek acentalara, bakanlığa, Tureb'e, Rehber odalarına ve eğitim kurumlarına bazı önerilerde bulunulabilir,

- **Acentalara Yönelik Öneriler**

Öncelikle çözülmesi gereken önemli sorunlardan birisi rehberlerin taban ücretleri alamama konusudur. Acentaya bağlı çalışan rehberler sabit ücret konusunda anlaşıp işe başlamaktadırlar. Bu nedenle taban ücretleri alabilen rehberlere göre daha az gelir elde etmektedirler. Bireyler için yaptığı işin karşılığını almak oldukça önemlidir. Rehberler de emeklerinin karşılıklarını almak istemektedirler. Acentaların belirlenen taban ücretleri rehberlere vermesiyle işten ayrılmalarının önüne geçilebilir. Ayrıca acentalar tur programını oluştururken rehberlerin zor duruma düşmelerini önleyecek şekilde planlamalıdır. Eksiksiz bir tur, arızalanmayan bir otobüs, güzel geçen bir tur ile rehberlerin yükü ve iş stresi azaltılarak ailede çatışma yaşama oranları azaltılabilir.

Kadın rehberlerin daha çok iş aile çatışması yaşadığı düşünüldüğünde, acentalar bu mesleğin kadın rehberler için daha yapılabilir hale getirilmesini sağlayabilir. Günlük ve kısa turlar düzenleyerek kadın rehberlerin iş aile çatışması yaşamasını azaltabilir.

- **Bakanlık, Tureb ve Rehber Odalarına Yönelik Öneriler**

Yapılacak olan hizmet içi eğitim seminerleri ile rehberlere iş ve aile yaşamı düzenleme hakkında bilgi verilebilir. Rehberlerin aile planlaması konusunda destek almaları sağlanabilir. Yaşam koçluğu gibi destekler verilerek rehberlerin iş aile çatışması yaşamasının ve işten ayrılmalarının önüne geçilebilir.

Ayrıca kaçak rehberler rehberlik mesleği için önemli bir sorundur. Kaçak rehberlerin taban ücretlerin altında çalışmayı kabul etmesi nedeniyle haksız rekabet ortamı oluşmaktadır. Kaçak rehberler nedeniyle iş bulamayan rehberler ise başka sektörlere kaymaktadırlar. Bu nedenle denetimler arttırılmalı ve kaçak rehberliğin önüne geçilmelidir.

Ayrıca rehberlerin işten ayrılmamaları için hak ettikleri değeri almaları gerekmektedir. Bu değeri almaları için yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Öncelikle rehberlik eğitimi üniversitelerin turist rehberliği lisans bölümlerine bırakılmalıdır. Rehberlik eğitim karmaşasının önüne geçilmelidir.

- **Eğitim Kurumlarına Yönelik Öneriler**

Rehberlik eğitimi veren kurumların derslerde rehberlerin sorunlarını ve çözüm önerilerini kapsayan müfredatlara yer vererek öğrencilerin mesleğe başlamadan önce bilgi sahibi olmaları sağlanabilir. Ayrıca rehberlik öğrencilerinin stajlarını yapmaları için acentalarla ortak çalışmalar yürütülebilir. Yakın bölgelere eğitim gezileri düzenlenerek öğrencilerin rehberlik deneyimi elde etmeleri sağlanabilir. Bir turda oluşabilecek sorunları öğrenen ve bu sayede deneyimli olarak mesleğe başlayan öğrencilerin daha az çatışma yaşayacağı, daha az işten ayrılma niyetinde olacakları düşünülmektedir.

Ayrıca öğrencilerin rehberlik bölümlerine girmeleri için özel yetenek sınavı uygulanabilir. Bu sınav ile bölüme girmeden önce öğrencilerin psikolojik ve fizyolojik yeterlilikleri ölçülebilir.



KAYNAKÇA

- Adak, N. (2007). Kadınların İkilemi: İş ve Aile Yaşamı. *Sosyoloji Dergisi Ülgen Oskay'a Armağan Özel Sayı*, 137-152.
- Adkins, L. Cheryl., Premeaux, F. Sonya. (2012). Spending Time: The Impact of Hours Worked on Work Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 80, 380, 389.
- Ahipaşaoğlu, S. H. (2001). *Turizmde Rehberlik*. Detay Yayıncılık: Ankara.
- Akbolat, M., Yılmaz, A., Hasan, T. (2014). Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Algıladıkları Mobbingin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (3), 1-17.
- Akbulut, O. (2006). *Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Akdağ, F., Yüksel, M. (2010). İnsan Kaynakları Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (1), 47-55.
- Akgündüz, Y., Akdağ, G., Güler, O., Sünnetçioğlu, S. (2015). İşten Ayrılma Niyeti ve Aşırı Rol Yükünün Otel Çalışanlarının Sosyal Aylaklık Davranışlarına Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16 (4), 515- 536.
- Akın, A. (2007). Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Tatmini ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 34, 144-151.
- Akova, O., Çetin, G., Cifci, İbrahim. (2015). The Relation Between Demographic Factors and the Turnover Intention in the Pre-Opening Hotel Businesses. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 207, 377-384.
- Akova, O., Kılıç, T. (2015). Kamu Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Düzeyleri ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (12), 117- 136.
- Aktaş, H., Gürkan, Ç. Güney. (2015). İş Aile ve Aile İş Çatışması ile Bireysel Performans Etkileşiminde Mesleki Bağlılığın Aracı Rolü: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16 (2), 139- 154.
- Allen, D. Tammy., French, A. Kimberly., Dumani, Soner., Shockley, M. Kristen. (2015). Meta Analysis of Work Family Conflict Mean Differences: Does National Context Matter?., *Journal of Vocational Behaviour*, 90, 90- 100.
- Almalki, M., Gerald, F. G., Clark, M. (2012). The Relationship Between Quality of Work Life and Turnover Intention of Primary Health Care Nurses in Saudi Arabia. *BMC Health Services Research Journal*, 12: 314, doi:10.1186/1472-6963-12-314.

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. (7. Baskı), Sakarya Yayıncılık.
- Amstad, T. F., Meier, L., Fasel, U., Elfering, A., Semmer, K, N. (2011). A Meta Analysis of Work Family Conflict and Various Outcomes with a Special Emphasis on Cross- Domain Versus Matching Domain Relations. *Journal of Occupational Health Psychology*. 16 (2), 151-169.
- Anafarta, N., Kuruüzüm, A. (2012). Demographic Predictors of Work Family Conflict for Men and Women: Turkish Case. *International Journal of Business and Management*, 7 (13), 145-158.
- Andres, Manon., Moelker, Rene., Soeters, Joseph. (2012). The Work Family Interface and Turnover Intentions over the Course of Project Oriented Assignments Abroad. *International Journal of Project Management*, 30, 752, 759.
- Antalyalı, L. Ö., Çarıkçı, H. İlker. (2007). Gender Effect on Work Family Conflict among Managers. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (6), 117-127.
- Ar, H., Uğuz, Ç. S. (2015). Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunmasında Turist Rehberlerinin Rollerine Yönelik Turist Algıları Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 8 (41), 1406- 1418.
- Aras, M., Karakiraz, A. (2013). Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi, Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1 (4), 1-13.
- Arı, S. G., Bal, H., Bal, Ç. E. (2010). İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 15 (3), 143- 166.
- Arıkan, Ç.S., Çalışkan, C.S., Bal, A. E. (2013). İşkolikliğin Bireysel Öncelleri Üzerine Bir Araştırma: Kişilik, Değerler ve Kariyer Hedeflerinin İşkoliklik Üzerindeki Etkisi. *1. Örgütsel Davranış Kongresi Kitabı*, Sakarya.
- Arshadi, N., Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Prodecia Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710.
- Arshadi, N., Shahbazi, F. (2013). Workplace Characteristics and Turnover Intention: Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Prodecia Social and Behavioral Sciences*, 84, 640- 645.
- Arslan, M. (2012). İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının Kadın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisi. *Birey ve Toplum Dergisi*, Bahar, 2 (3), 99-113.
- Arslantürk, Y. (2016). Mesleki Bağlılık: Turist Rehberleri Üzerine Bir İnceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 8 (1), 186- 207.

- Aslan, Z. (2014). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: İstanbul'daki Seyahat Acentalarında Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 3, 19-40.
- Aslan, Z., Çokal, Z. (2016). Profesyonel Turist Rehberinin Kültürel Değerlere Katkısına İlişkin Turist Algılamaları. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*. 4 (1), 53-69.
- Aşan, Ö., Erenler, E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (2), 203-216.
- Atabay, S. E. (2012). *İş Aile Çatışması ile İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Avcı, N., Küçükusta, D. (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 20 (1), 33- 44.
- Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım*. (3. Basım), Detay Yayıncılık.
- Aycan, Z., Eskin, M. (2005). Relative Contributions of Childcare, Spousal Support, and Organizational Support in Reducing Work Family Conflict for Men and Women: The Case of Turkey. *Sex Roles*, 53 (7/8), 453- 471.
- Aziz, S., Cunningham, J. Workaholism, Work Stress, (2008). Work Life İmbalance: Exploring Gender's Role. *Gender in Management: An International Journal*, 23 (8), 553-566.
- Babajide, O. E., Onabanjo, O. (2010). The Influence of Personel Factors on Workers Turnover Intention in Work Organizations in South West Nigeria. *Journal of Diversity Management*. 5 (4), 1-10.
- Balcı, A. (2006). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*. Ankara Pegem Yayıncılık
- Balmforth, Kelly., Gardner, Dianne. (2006). Conflict and Facilitation Between Work and Family: Realizing The Outcomes for Organizations. *New Zealand Journal Of Psychology*, 35 (2), 69- 76.
- Baltacı, F., Güçlü, C., Çeliker, N. (2014). Liderlik Davranışının Örgütsel Adalet Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (3), 353- 370.
- Bardakoğlu, Ö., Akgündüz, Y., Alkan, E. C. (2014). Seyahat Acentesi Çalışanlarının İş Aile ve Aile İş Yaşamı Çatışmalarının İşten Ayrılma Niyetlerine ve Duygusal Tükenmişliklerine Etkisi. *15. Ulusal Turizm Kongresi*, Ankara, 1056, 1069.

- Basım, N. H., Erkenekli, M., Şeşen, H. (2010). Birey Davranışındaki Kontrol Odağının Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Algısı ile İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Amme İdaresi Dergisi*, 43 (1), 145-165.
- Batı, B. G., İnel, M. N. (2015). Kadın Girişimcilerin Profili Bağlamında Çatışma Düzeyleri ve Yatırım Tercihleri: Yalova İli Üzerine İnceleme. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 11 (44), 101-119.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi*, 7 (2), 117- 134.
- Batman, O., Yıldırğan, R., Demirtaş, N. (2000). *Turizm Rehberliği*. Değişim Yayınları.
- Batt, R., Valcour, P. M. (2003). Human Resources Practices As Predictors of Work Family Outcomes and Employee Turnover. *Industrial Relations*, 42, 189-220.
- Bayer, A. (2013). Değişen Toplum Yapısında Aile. *Şırnak Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 4 (8), 101- 129.
- Beğenirbaş, M., Çalışkan, A. (2014). Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracı Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5 (2), 109- 127.
- Belias, D., Koustelios, A., Sdrolias, L., Aspridis, G. (2015). Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of Employees in the Greek Banking Organization. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 175, 324-333
- Bercovitz, B. H., Burstein, F. S., Benjamin, A. B. (2012). The Rol of Personel Resources in Work Famliy Conflict: Implications for Young Mothers Well Being. *Journal Of Vocational Behaviour*, 80, 317- 325.
- Blanch, Angel., Aluja, Anton. (2009). Work, Family and Personality: A Study of Work Family Conflict. *Personality and Individual Differences*, 46, 520-524.
- Blau, G., Boal, K. (1989). Using Job İnvolveıment and Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover. *Journal of Management*, 15 (1), 115- 127.
- Blomme, J. R. (2010). Work Family Conflict As a Cause for Turnover Intentions in the Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 100 (4), 269- 285.
- Bluedorn, C. A. (1982). A Unified Model of Turnover From Organizations. *Human Relations*, 35 (2), 135- 153.
- Boloorizadeh, P., Tojari, F., Zargar, T. (2013). Work Family Conflict Among Female Head Coaches in İran. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 84, 1403-1410.
- Boyar, L. S., Jr, M. C. D. (2007). The Relationship Between Core Self Evaluations and Work and Family Satisfaction: The Mediating Role of Work Family Conflict and Facilitation. *Journal of Vocational Behaviour*, 71, 265-281.

- Boyar, L. Scott., Jr, Maertz P. Carl., Pearson, W. Allison. (2005). The Effect of Work Family Conflict and Family Work Conflict on Nonattendance Behaviours. *Journal Of Business Researh*. 58, 919- 925.
- Bozkurt, Ç. Ö. (2012). Kadın Akademisyenlerde İş-Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini İlişkilerinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Uluslararası Kadın Konferansı, Bildiriler Kitabı*, 85-97.
- Burke, J. R. (1988). Some Antecedents and Consequences of Work Family Conflict. *Journal of Social Behavior and Personality*. 3, 287- 302.
- Büyükyılmaz, O., Çakmak, F. A. (2014). İlişkisel ve İşlemsel Psikolojik Sözleşmede Algılanan İhlalin İşten Ayrılma Niyeti ve Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*. 14 (4), 583- 596.
- Carbery, R., Garavan, N. T., O'Brien, F., McDonnell, J. (2003). Predicting Hotel Managers Turnover Cognitions. *Journal of Managerial Psychology*, 18 (7), 649-679.
- Carlson, D. A. (1999). Personality and Role Variables as Predictors of Three Forms of Work Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*. 55 (2), 236- 253.
- Carnicer, L. Maria., Sanchez, M. Angel., Perez, Manuela., Jimenez, J. Maria. (2004). Work Family Conflict in a Southern European Country the Influence of Job Related and Non Related Factors. *Journal Of Managerial Psychology*, 19 (5), 466- 489.
- Ceylan, T. (2011). Toplumsal Sistem Analizinde Toplumsal Statü ve Rol. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 15 (1), 89-104.
- Chan, H. J. S., Mai, X. (2015). The Relation of Career Adaptability to Satisfaction and Turnover Intentions. *Journal of Vocational Behaviour*, 89, 130- 139.
- Chan, H. J. S., Mai, X., Kuok, M.K. O., Hong, H. S. (2016). The Influence of Satisfaction and Promotability on the Relation Between Career Adaptability and Turnover Intention. *Journal of Vocational Behaviour*, 92, 167-175.
- Chen, F. M., Lin, P.C., Lien, Y. G. (2010), Modelling Job Stress As a Mediating Role in Predicting Turnover Intention. *The Services Industries Journal*. 31 (8), 1327-1345.
- Chen, Zheng., Powell, N. Gary., Greenhaus, H. Jeffrey. (2009). Work to Family Conflict, Positive Spillover and Boundary Management: A Person Environment Fit Approach, *Journal of Vocational Behaviour*, 74, 82-93.
- Chiang, M. Y., Chang, Yuhsuan. (2012). Stress, Depression, and Intention the Leave among Nurses in Different Medical Units: Implications for Healthcare Management/Nursing. *Health Policy*, 108, 149- 157.
- Cinamon, G. Rachel., Rich, Yisrael. (2005). Work Family Conflict among Female Teachers. *Teaching and Teacher Education*, 21, 365- 378.

- Clark, C. S. (2002). Employees Sense of Community, Sense of Control and Work Family Conflict in Native American Organizations. *Journal of Vocational Behaviour*, 61, 92- 108.
- Cohen, Asron., Liani, Efrat. (2009). Work Family Conflict among Female Employees in İsraili Hospitals. *Personel Review*, 38 (2), 124- 141.
- Cooklin, R. Amanda., Giallo, Rebecca., Strazdins, Lyndall., Martin, Angela., Leach, S. Liana., Nicholson, M. Jan. (2015). What Matters for Working Fathers? Job Characteristics, Work Family Conflict and Enrichment, and Fathers Postpartum Mental Health in An Australian Cohort. *Social Science and Medicine*, 146, 214-222.
- Coomber, B., Barriball, L. K. (2007). Impact of Job Satisfaction Components on Intent to Leave and Turnover for Hospital Based Nurses: A Review of the Research Literature. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 297- 314.
- Coşkuner, S., Şener, A. (2013). Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini ile İlişkisi: İş Aile Çatışmasının Aracı Rolü. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar e Dergisi*, 1-22.
- Cotton, L. J., Tuttle, M. J. (1986). Employee Turnover: A Meta Analysis and Review with Implications for Research. *Academy of Management Review*. 11 (1), 55- 70.
- Çağatay, A. (2012). *İş Aile Çatışmasının Çalışanların İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesi: Ankara'daki Özel Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çakır, M. (2011). *Turizm Sektöründe İş-Aile Çatışması: Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çarıkcı, H. İ. (2000). Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler-Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 5 (2), 155- 168.
- Çarıkcı, H. İ., Çelikkol, Ö. (2009). İş Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 153-170.
- Çarıkcı, İ. (2001). *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çekmecelioglu, G. H. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (2), 23- 39.
- Çekmecelioglu, G. H. (2014). Göreve ve İnsana Yönelik Liderlik Tarzlarının Örgütsel Bağlılık, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 21- 34.

- Çelik, A.D., Öz, E.Ü. (2011). The Effects of Emotional Dissonance and Quality of Work Life Perceptions on Absenteeism and Turnover Intentions among Turkish Call Center Employees. *Prodecia Social and Behavioral Sciences*, 30, 2515-2519.
- Çelik, M., Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13 (1), 11- 20.
- Çelik, M., Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çetin, G., Kızılırmak, İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerinin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, XIV(II), 307-318.
- Çetinkaya, F. (2011). *Örgütlerde stres Kaynaklarının Çalışanların İş Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Çiftçi, B. (2010). İşte Var Ol(ama)ma Sorunu ve Çözüm Önerileri. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1, 153-174.
- Çiftçioğlu, A. (2011). Investigating Occupational Commitment and Turnover Intention Relationship with Burnout Syndrome. *Business and Economics Research Journal*, 2(3), 109- 119.
- Çolakoğlu, E. O., Epik, F., Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. (2. Baskı), Detay Yayıncılık.
- Day, L. Arla., Chamberlain, C. Trina. (2006). Committing to work, spouse, and children: Implications for Work Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 68, 116, 130.
- Deconinck, B. J., Stilwell, D. C. (2004). Incorporating Organizational Justice, Role States, Pay Satisfaction and Supervisor Satisfaction in a Model of Turnover Intentions. *Journal of Business Research*, 57, 225- 231.
- Deery, A. M., Shaw, N. R. (1997). An Exploratory of Turnover Culture in the Hotel Industry in Australia. *Int. J. Hospitality Management*, 16(4), 375-392.
- Değirmencioğlu, Ö. A. (2001). Türkiye’de Turizm Rehberliği Eğitimi Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 12, 189-196.
- Demir, M., Tütüncü, Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 21 (1), 64- 74.
- Demirbilek, S. (2007). Cinsiyet Ayrımcılığının Sosyolojik Açıdan İncelenmesi. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 44(511), 12-27.

- Demirbulat, G. Ö. (2012). Turizmin Sosyal ve Kültürel Etkilerinin Turist Rehberleri Tarafından Algılanması Üzerine Bir Araştırma: Trabzon İli Örneği. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 53- 75.
- Demirbulat, G. Ö., Karaman, S. (2014). Trabzon Ayasofya Müzesi'nin Camiye Dönüştürülmesine İlişkin Turist Rehberlerinin Değerlendirmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(32), 37- 54.
- Demircan, M. (2007). *Vergi Hukuku Açısından Profesyonel Turist Rehberliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Deniz, N., Özalp, B. (2014). The Effect of Organizational Culture on Work-Family Life Conflict. *Research Journal of Business and Management*.1(1), 1-13.
- Dhar, L. R., Dhar, M. (2010). Job Stress, Coping Process and Intention to Leave: A Study of Information Technology Professionals Working in India. *The Social Science Journal*, 47, 560- 577.
- Diker, O. (2010). *İş aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Direnzo, S. Marco., Greenhaus, H. Jeffrey., Weer, H. Christy. (2011). Job Level, Demands, and Resources as Antecedents of Work Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 78, 305-314.
- Dixon, A. Marlene., Bruening, E. Jennifer. (2005). Perspectives on Work Family Conflict Sport: An Integrated Approach. *Sport Management Review*, 8, 227, 253.
- Doğan, H., Üngüren, E., Kesgin, Dönmez D. (2010). Meslek ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Yaşar Universtiy*, 20(5), 3430, 3442.
- Dursun, S., İhtar, E. (2014). Kadın Çalışanların Yaşamış Oldukları İş Aile Yaşamı Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(3), 127-137.
- Efeoğlu, E. İ. (2006). *İş Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Ekici, Y. F. (2014). Türk Aile Yapısının Değişim ve Dönüşümü ve Bu Değişim ve Dönüşüme Etki Eden Unsurların Değerlendirilmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*. 30, 209- 224.
- Emiroğlu, D. B., Akova, O., Tanrıverdi, H. (2015). The Relationship Between Turnover Intention and Demographic Factors in Hotel Businesses: A Study at Five Star Hotels in İstanbul. *Prodecia Social and Behavioral Sciences*, 207, 385-397.

- Erbil, S. (2013). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algularının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Ercan, İ., Kan, İ. (2004). Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), 211- 216.
- Ercenk, G. (1992). Turist Rehberliği Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1.
- Erdamar, G., Demirel, H. (2014). Investigation of Work Family, Family Work Conflict of the Teachers. *Procedia- Social and Behavioral Science*, 116, 4919- 4924.
- Erdem, H., Erkan, K. G. (2015). Kamu Çalışanlarının Yaşadıkları İş Aile ve Aile İş Çatışmasının İş Tatminsizliğine Olan Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü. *International Journal of Social Science*, 37, 351- 369.
- Erdil, O., Müceldili, B. (2014). The Effects of Envy on Job Engagement and Turnover Intention. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 150, 447- 454.
- Eren, A., Saraçoğlu, B. (2011). Gönüllü İşten Ayrılmalar Üzerine Ekonometrik Bir Yaklaşım. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 26 (1), 1-15.
- Ergöl Ş., Koç, G., Eroğlu, K., Taşkın, L. (2012). Türkiye’de Kadın Araştırma Görevlilerinin Ev ve İş Yaşamlarında Karşılaştıkları Güçlükler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2 (1), 43-49.
- Erol, I. S. (2015). Türkiye’de Kadının Çalışma Hayatına Katılımının Belirleyicileri. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (3), 1-22.
- Eser, Ş. (2010). *Toplumsal Cinsiyetin Meslek Seçimindeki Rolü ve Sekreterlik Mesleği Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Fındıklı, A. M. (2014). Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: İstanbul’da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İ. Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 25 (77), 136- 157.
- Frone, R. Michael., Yardley, K. John., Markel, S. Karen. (1997). Developing and Testing an Integrative Model of the Work Family Interface. *Journal Of Vocational Behaviour*, 50, 145-167.
- Frone, R., Rice, W. R. (1987). Work Family Conflict: The Effect of Job and Family Involvement. *Journal of Organizational Behaviour*, 8 (1), 45-53.
- Fu, K. Carmen., Shaffer, A. Margaret. (2000). The Tug of Work and Family Direct and Indirect Domain Specific Determinants of Work Family Conflict. *Personel Review*, 30(5), 502- 522.

- Gamor, Emmanuel., Amissah, E. Fay., Boakye, A. Kwaku. (2014). Work Family Conflict among Hotel Employees in Sekondi Takoradi Metropolis Ghana. *Tourism Management Perspectives*, 12, 1-8.
- Gim, W. C. G., Desa, M. N., Ramayah, T. (2015). Competitive Psychological Climate and Turnover Intention with the Mediating Role of Affective Commitment. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 172, 658- 665.
- Giray, M. D., Ergin, C. (2006). Çift-Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları ile İlişkisi. *Türk Psikolojisi Dergisi*, 21 (57), 83-101.
- Glover, D. H., Mynatti, G. P., Schroeder, G. R. (2000). The Personality, Job Satisfaction and Turnover Intentions of African- American Male and Female Accountants: An Examination of the Capital and Structural/Class Theories. *Critical Perspectives on Accounting*, 11, 173- 192.
- Göktepe, A E. (2011). Formel ve Enformel Kadın Çalışanların İstihdam Edilme Biçimlerinin İş Doyum Düzeyleri Üzerindeki Etkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 26, 1-12.
- Gönüllü, M., İçli G. (2001). Çalışma Yaşamında Kadınlar: Aile ve İş İlişkileri. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 25 (1), 81-100.
- Greenhaus, H. Jeffrey., Collins, M. Karen., Shaw, D. Jason. (2003). The Relation Between Work Family Balance and Quality of Life. *Journal of Vocational Behaviour*, 63, 510- 531.
- Greenhaus, H. Jeffrey., Collins, M. Karen., Singh, Romila., Parasuraman, Saroj. (1997). Work Family Influence on Departure from Public Accounting. *Journal of Vocational Behaviour*, 50, 249- 270.
- Greenhaus, H. Jeffrey., Powell, N. Gary. (2003). When Work and Family Collide: Deciding Between Competing Role Demands. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 90, 291- 303.
- Greenhaus, J. H., Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*. 10, 76- 88.
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., Granrose, C. S., Rabinowitz, S., Beutell, N. J. (1989). Sources of Work Family Conflict among Two Career Couples. *Journal of Vocational Behaviour*, 34, 133- 153.
- Grice, M. Mira., Feda, Denise., MCGovern, Patricia., Alexander, H. Bruce., McCaffrey, David., Ukestad, Laurie. (2007). Giving Bird and Returnin The Work: The Impact of Family Conflict on Women's Health After Childbirth. *AEP*, 17 (10), 791- 798.
- Gurpreet, R. (2007). Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intentions: An Empirical Analysis. *Indian Management Studies*. 149-159.

- Gül, H., Oktay, E., Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*, 15, 1-11.
- Gümüştekin, E. G., Gültekin, F. (2015). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23 (23), 147, 158.
- Gürbüz, S., Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 41 (2), 189- 213.
- Güriş, S., Astar, M. (2014). *Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik*. D&R Yayınları.
- Gürkanlar, E. (2010). *Esnek Çalışma Saatlerinin Kadın Çalışanların Sosyal Rollerini ve Çalışma Performansı Üzerine Etkileri: Akdeniz Üniversitesinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Gürpınar, G. (2006). *Örgütsel Adalet, Örgütsel Bağlılık, Lider-Üye Mücadele İlişkisi ve Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler Üzerine Ampirik Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Yedi Tepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güzel, B., Ayazlar, G. (2014). Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri Araştırması. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (26), 133- 142.
- Güzel, Ö., Türker, A., Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Haar, J. M. (2004). Work Family Conflict and Turnover Intention: Exploring the Moderation Effects of Perceived Work Family Support. *New Zealand Journal of Psychology*, 33, 35- 39.
- Hacıoğlu, N. (2006). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. (6. Baskı), Ankara: Nobel Yayınları.
- Hammer, B. Leslie., Allen, Elizabeth., Grigsby, D. Tenora. (1997). Work Family Conflict in Dual Earner Couples: Within Individual and Crossover Effects of Work and Family. *Journal of Vocational Behaviour*, 50, 185- 203.
- Han, J. S., Bonn, A. M., Cho, M. (2016). The Relationship Between Customer Incivility, Restaurant Frontline Service Employee Burnout and Turnover Intention. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 97- 106.
- Hashim, N., Ishar, M. N., Rashid, E. W., Masodi, S. (2012). Personality Traits, Work Family Conflict and Job Satisfaction. Items Validity Using Rasch Measurement Approach. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 65, 1013-1019.

- Hill, Jeffrey E., Work Family Facilitation and Conflict, Working Fathers and Mothers Work Family Stressor And Support. *Journal of Family Issues*, 26 (6), 793, 819.
- http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5731d0e1d70af8.07496199 . (Erişim Tarihi: 29.04. 2016)
- <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> Erişim Tarihi: 23.04. 2016.
- Igbaria, M., Greenhaus, H. J. (1992). Determinants of Mıs Employees Turnover Intentions: A Structural Equation Model. *Communications of the ACM*. 35 (2).
- Igbaria, M., Siegel, R. S. (1992). The Reasons for Turnover of Information Systems Personnel. *Information and Management*. 23, 321- 330.
- Iqbal, S., Ehsan, S., Rizwan, M., Noreen, M. (2014). The Impact of Organizational Commitment, Job Satisfaction, Job Stress and Leadership Support on Turnover Intention in Educational Institutes. *International Journal of Human Resource Studies*. 4 (2), 181- 195.
- İslamoğlu, H. A., Almiaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı)*. (4. Baskı), Beta Yayıncılık.
- İşler, B. D., Güzel, Ö. (2014). Tur Yönetiminde Profesyonel Turist Rehberlerinin Deneyimsel Rolü: Alman Turistlerin Kültür Turu Satın Alma Davranışına Yönelik Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 19 (1), 125-138.
- Jang, J., George, T. R. (2012). Understanding the Influence of Polychronicity on Job Satisfaction and Turnover Intention: A Study of Non- Supervisory Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 588- 595.
- Jons, E., Chonko, L., Rangarajan, D., Roberts, J. (2007). The Role of Overload on Job Attitudes, Turnover Intentions, and Salesperson Performance. *Journal of Business Research*, 60, 663- 671.
- Joseph, d., Ng, Y., Koh, C., Ang, S. (2007). Turnover of Information Technology Professionals: A Narrative Review, Meta Analytic Structural Equation Modeling and Model Development. *Mis Quarterly*, 31 (3), 547- 577.
- Kağnıcıoğlu, D. (2013). Refah Devleti Modellerine Göre Avrupa Birliğinde İş Aile Çatışması ve İş Yaşam Dengesi Politikaları. *Çimento Endüstri İşverenleri Sendikası*, 27 (1), 22-39.
- Kanbur, A. (2015). İş Aile/Aile İş Çatışması İle Mücadele Etmenin Bir Rolü Olarak Sosyal Zekânın Keşfedilmesi Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7 (1), 145-167.
- Kanten, P. (2014). İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 11- 26.

- Kapız, Ö. S. (2002). İş Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (3), 139-153.
- Karabacak, G. (2013). *İş Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumuna Etkilerinin İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerinde İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Karabay, E. M. (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş- Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13 (26), 113-134.
- Karamustafa, K., Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 17 (1), 70- 86.
- Karapınar, B. P., İlsev, A., Ergeneli, A. (2006). İş Aile ve Aile İş Çatışmasına Etki Eden Demografik Değişkenler ve Bu Çatışmalar Arasındaki İlişki. *H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24 (2), 85, 108.
- Karatepe, M. O (2011). Job Resourcefulness as a Moderator of the Work Family Conflict Job Satisfaction Relationship: A Study of Hotel Employees in Nigeria. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 18, 10-17.
- Karatepe, M. O., Baddar, L. (2006). An Empirical Study of the Selected Consequences of Frontline Employees Work Family conflict and Family Work Conflict. *Tourism Management*, 27, 1017- 1028.
- Karatepe, M. O., Karadas, G. (2014). The Effect of Psychological Capital on Conflicts in the work Family Interface, Turnover and Absence Intentions. *International Journal of Hospitality and Management*, 43, 132-143.
- Karatepe, M. O., Kılıç, H. (2007). Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work Family Interface with the Selected Job Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 28, 238- 252.
- Katsikea, E., Theodosiou, M., Morgan, E. R. (2015). Why People Quit: Explaining Employee Turnover Intentions Among Export Sales Managers. *International Business Review*, 24, 367- 379.
- Kaur, B., Mohindru., Pankaj. (2013). Antecedents of Turnover Intentions: A Literature Review. *Global Journal of Management and Business Studies*. 3 (10), 1219-1230.
- Kaya, U., Özhan, K. Ç. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (2), 109-130.
- Kelloway, K. E., Gottlieb, H. B., Barham, B. (1999). The Source, Nature and Direction of Work Family Conflict: A Longitudinal Investigation. *Journal of Occupational Health Psychology*. 4 (4), 337- 346.

- Kılıç, C. K., Efeoğlu, E., Mimaroglu, H., Özgen, H. (2008). Adana İlindeki Özel Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin İş Aile Yaşam Çatışmasının Örgütsel Bağlılık, İş Doyumu ve İş Stresine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (2), 241, 254.
- Kılıç, R., Sakallı, Ö, S. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 6 (3), 208-237.
- Kim, A., Barak, M. E. M. (2015). The Mediating Roles of Leader- Member Exchange and Perceived Organizational Support in the Role Stress- Turnover Intention Relationship Among Child Welfare Workers: A Longitudinal Analysis. *Children and Youth Services Review*, 52, 135- 143.
- Kim, S. S., Im, J., Hwang, J. (2015). The Effects of Mentoring on Role Stress, Job Attitude, and Turnover Intention in the Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*. 48, 68- 82.
- Kinnunen, U., Mauno, S. (1998). Antecedents and Outcomes of Work Family Conflict among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51, 157-177.
- Kinnunen, U., Vermulst, A., Gerris, J., Makikangas, A. (2003). Work Family Conflict and Its Relations to Well Being: The Role of Personality As a Moderating Factor. *Personality and Individual Differences*, 35, 1669- 1683.
- Kitapçı, H., Kaynak, R., Ökten, S. S. (2013). Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Mukayeseli Bir Araştırma. *International Review of Economics and Management*. 1 (1), 49- 73.
- Kocacık, F., Gökkaya, V. (2005). Türkiye’de Çalışan Kadınlar ve Sorunları. *C.Ü. İİBF. Dergisi*, 6 (1), 195,219.
- Korkmaz, S., Temizkan, P. S., Temizkan, R. (2011). Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3 (2), 17-36.
- Korkmaz, S., Temizkan, S. P., Temizkan, R. (2010), Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolü ve Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Pazarlama Açısından İçerik Analizi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 133-149.
- Korunka, C., Hoonakker, L. T. P., Carayon, P. (2005). Towards A Universal Turnover Model for the It Work Force- a Replication Study. *Faculty of Psychology University of Vienna, Austria*. 1-6.
- Kossek, E. Ellen., Ozeki, Cynthia. (1998). Work Family Conflict, Policies, and The Job Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior *Human Resources Research. Journal Of Applied Psychology*, 83 (2), 139- 149.
- Könezoğlu, B. (2006). *Aile ve Ailenin Korunması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Krisor, M. Susanna., Diebig, MATHias., Rowold, Jens. (2015). Is Cortisol As a Biomarker of Stress Influenced by the Interplay of Work Family Conflict Work Family Balance and Resilience. *Personel Review*, 44 (4), 648-661.
- Kula, S., Taşdöven, H., Dönmez, M. (2015). Eğitimin, Mesleki Tecrübenin ve Terfi İmkânlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Güvenlik Sektörü Analizi. *International Journal of Human Sciences*, 12 (1), 129- 149.
- Kurtulmuş, M., Karabıyık, H. (2016). Farklılıkların Yönetiminin Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşmesine ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *International Journal of Human Sciences*. 13 (1), 1324- 1341.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesi Sorunları ve Çözüme Yönelik Yaklaşımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (3), 243- 268.
- Lambert, G. E., Hogan, L. N., Barton, M. S. (2001). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A Test of a Structural Measurement Model Using a National Sample of Workers. *The Social Science Journal*, 38, 233- 250.
- Lambert, G. E., Hogan, L.N., Camp, D. S., Vebtura, A. L. (2006). The Impact of Work Family Conflict on Correctional Staff: A Preliminary Study. *Criminology and Criminal Justice*. 6 (4), 371- 387.
- Lee, N., Zvonkovic, M. A., Crawford, W. D. (2014). The Impact of Work Family Conflict and Facilitation on Womens Perceptions of Role Balance. *Journal of Family Issues*, 35 (9), 1252- 1274.
- Linehan, M., Walsh, S. J. (2000). Work Family Conflict and Senior Female International Manager. *British Journal of Management*. 11, 49- 58.
- Lingard, H., Francis, V. (2005). Does Work Family Conflict Mediate the Relationship Between Job Schedule Demands and Burnout in Male Construction Professionals and Managers?.*Construction Management and Economics*, 23, 733-745.
- Lingard, H., Francis, V. (2006). Does a Supportive Work Environment Moderate The Relationship Between Work Family Conflict and Burnout among Construction Prpfessionals?.*Construction Management and Economics*, 24, 185-196.
- Liu, S., Onwuegbuzie, J. A. (2012). Chinese Teacher's Work Stress and Their Turnover Intention. *International Journal of Educational Research*, 53, 160-170.
- Lo, S. (2002). Perceptions of Work Family Conflict among Married Female Professionals in Hong Kong. *Personel Review*, 32 (3), 376- 390.
- Madsen, R.S. (2003). The Effects of Home Based Teleworking On Family Conflict. *Human Resource Development Quarterly*, 14 (1), 35-58.

- Magnus-Mesmer, R. Jessica., Viswesvaran, Chockalingam. (2005). Convergence Between Measures of Work to Family and Family to Work Conflict: A meta Analytic Examination. *Journal Of Vocational Behaviour*, 67, 215- 232.
- Major, V. S., Klein, K. L., Ehrhart, M. G. (2002). Work Time, Work Interference with Family and Psychological Distress. *Journal of Applied Psychology*. 87, 427-436.
- Martin, N. T., Hafer, C. J. (1995). The Multiplicative Interaction Effects of Job Involment and Organizational Commitment on the Turnover Intentions of Full and Part Time Employess. *Journal of Vocational Behaviour*. 46, 310- 331.
- Mathieu, C., Babiak, P. (2016). Corporate Psychopathy and Abusive Supervision: Their Influence on Employess Job Satisfaction and Turnover Intentions. *Personality and Individual Differences*, 91, 102- 106.
- Mauno, S., Ruokolainen, M., Kinnunen, U. (2015). Work Family Conflict and Enrichment From The Perspective Of Psychosocial Resources: Comparing Finnish Healthcare Workers by Working Schedules. *Applied Ergonomics*, 48, 86-94.
- McCarthy, G., Tyrrell, P. M., Lehane, E. (2007). Intention to Leave or Stay in Nursing. *Journal of Nursing Management*, 15, 248- 255.
- Mcnamara, K. Tay., Catsouphes- Pitt, Marcie., Costa-Matz, Christina., Brown, Melissa., Valcour, Monique. (2013). Across the Continuum of Satisfaction with Work Family Balance: Work Hours, Flexibility- Fit and Work Family Culture, *Social Science Research*, 42, 283-298.
- Mcnamara, Maria., Bohle, Philip., Quinlan, Michael. (2011). Precarious Employment, Working Hours, Work Family Conflict and Health in Hotel Work. *Applied Ergonomics*, 42, 225- 232.
- Met, L. Ö., Sarıoğlan, M. (2010). Otel İşletmeleri Yiyecek- İçecek Ünitelerinde İşgören Devri Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3 (5), 200-213.
- Mete, M., Ünal, F. Ömer., Bilen, A. (2014). Impact of Work Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 131, 264- 270.
- Michel, S. Jesse., Mitchelson, K. Jacqueline., Pichler, Shaun., Cullen, L. Kristin. (2015). Clarifying Relationships among Work And Family Social Support, Stressor, and Work Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 76, 91-104.
- Mitchel, O. J. (1981). The Effect of Intentions, Tenure, Personal and Organizational Variables on Managerial Turnover. *Academy of Management Journal*. 24 (4), 742- 751.

- Mjoli, T., Dywili, M., Dodd, N. (2013). Demographic Determinants of Work Family Conflict saong Female Factory Workers in South Africa. *Journal of Economics, Business and Management*, 1 (1), 39-41.
- Mobley, H. W., Horner, O. S, Hollingsworth, T. A. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*. 63 (4), 408- 414.
- Mohsin, A., Lengler, J., Kumar, B. (2013). Exploring The Antecedents of Intentions to Leave the Job: The Case of Luxury Hotel Staff. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 48- 58.
- Mokoç, P. T. (2014). *Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Morkoç, P. T., Tepeci, M. (2014). İzmir Şehir Otelleri Çalışanlarında İş Aile ve Aile İş Çatışması Düzeylerinin ve Boyutlarının Belirlenmesi. 15. Ulusal Turizm Kongresi, 1265- 1274.
- Mustafayeva, L., Bayraktaroğlu, S. (2014). İş Aile Çatışmaları ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki: Türkiye ve İngiltere'deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması. *İşletme Bilim Dergisi*, 2 (1), 127-145.
- Mynatt, G. P., Omundson, S. J., Schroeder, G. R., Stevens, B. M. (1997). The Impact of Anglo and Hispanic Ethnicity, Gender, Position, Personality and Job Satisfaction on Turnover Intentions: A Path Analytic Investigation. *Critical Perspectives on Accounting*, 8, 657- 683.
- Naktiyok, A., Karabey, N.C. (2005). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (2), 180-198.
- Netemeyer, G. Richard., Boles, S. James., McMurrian, Robert. (1996). Development and Validation of Work Family Conflict and Family Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 400- 410.
- Nielson, R. Troy., Carlson, S. Dawn., Lankau, J. Melenie. (2001). The Supportive Mentor As a Means of Reducing Work Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 59, 364- 381.
- Nohe, C., Sonntag, K. (2014). Work Family Conflict, Social Support, and Turnover Intention: A Longitudinal Study. *Journal of Vocational Behaviour*, 85, 1-12.
- Noor, S., Maad, N. (2008). Examining the Relationship Between Work Life Conflict, Stress and Turnover Intention among Marketing Executives in Pakistan. *International Journal of Business and Management*. 3 (11), 93-102.
- Odriscoll, P., Brough, P., Kalliath, J. T. (2004). Work Family Conflict, Psychological Well Being, Satisfaction and Social Support: A Longitudinal Study in New Zeland. *Equal Opportunities International*, 23, (1-2), 36-56.

- Ohana, M., Meyer, M. (2010). Should I Stay or Should I Go Now? Investigating the Intention to Quit of the Permanent Staff in Social Enterprises. *European Management Journal*, 28, 441- 454.
- Olçay, A., Bozgeyik, Y., Akköz, H., Sürme, M. (2015). Profesyonel Turist Rehberlerinin Performanslarının Yerli Turistler Tarafından Değerlendirilmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 7(2), 349- 374.
- Onay, M., Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*.3 (2), 363- 372.
- Önel, Dursun. (2006). *İş Aile Çatışmasının Çalışan Kadının Aile İçi İlişkileri Üzerine Etkileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Örücü, E., Bulut, A. Z., Karabulut, N. A. (2005). Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Ücret ve Ödül Yönetim Sistemi (Muğla İli Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 7 (1), 51-72.
- Özaydın, M. M., Özdemir, M. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 6 (1), 251- 281.
- Özbağ, K. G., Ceyhun, Ç. G., Çekmecelioğlu, G. H. (2014). The Moderating Effects of Motivating Job Characteristics on the Relationship Between Burnout and Turnover Intention. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 150, 438- 446.
- Özbağ, K. Gönül., Ceyhun, Ç. Gökçe. (2014). Does Job Satisfaction Mediate the Relationship Between Work Family Conflict and Turnover? A Study of Turkish Marine Pilots. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 140, 643- 649.
- Özdemir, A. (2014). Çatışma ve Stres Yönetimi-I. Editör: Esra Ceyhan. *T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını*. No: 2547.
- Özdevecioğlu, M., Doruk, Ç. N. (2009). Organizasyonlarda İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, Sayı: 33, 69-99.
- Özen, S., Uzun, T. (2005). İş Yerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Mamurlarına Yönelik Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (3), 128-147.
- Özgen, M., Özgen, H. (2010). Psikolojik Sözleşme ve Boyutlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 19 (1), 1- 19.
- Özmete, E., Eker, I. (2012). İş Aile Yaşamı Çatışması ve Roller: Kamu Sektörü Örneğinde Bir Değerlendirme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 1-23.
- Panatik, B. A. Siti., Badri, Zainal, K. Siti., Rajab, Azizah., Rahman, A. Hamidah., Shah, M. Ishak. (2011). The Impact of Work Family Conflict on Psychological

- Well Being among School Teachers in Malaysia. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 29, 1500- 1507.
- Parasuraman, S., Purohit, S. Y., Godshalk, M. V. (1996). Work and Family Variables, Entrepreneurial Career Success and Psychological Well- Being. *Journal of Vocational Behaviour*. 48, 275- 300.
- Parasuraman, S., Greenhaus, H. J. (2002). Toward Reducing Some Critical Gaps in Work Family Research. *Human Resource Management Review*, 12, 299- 312.
- Parasuraman, S., Purohit, S. Y., Godshalk, M. V., Beutell, J. N. (1996). Work and Family Variables Entrepreneurial Career Success and Psychological Well Being. *Journal of Vocational Behaviour*, 48, 275-300.
- Parasuraman, S., Simmers, A. C. (2001). Type of Employment Work Family Conflict and Well Being a Comparative Study. *Journal of Organizational Behaviour*, 22, 551- 568.
- Perez, M. (2008). *Turnover Intent*. Diploma Thesis. Strategie und Unternehmensökonomik University of Zurich Human Resource Management.
- Poyraz, K., Kama, B. (2008). Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 13 (2), 143- 164.
- Qu, H., Zhao, X. (2012). Employees Work Family Conflict Moderating Life and Job Satisfaction. *Journal of Business Research*, 65, 22-28.
- Rode, C. J., Rehg, T. M., Near, P. J., Underhill, R, J. (2007). The Effect of Work Family Conflict on Intention to Quit: The Mediating Roles of Job and Life Satisfaction. *Applied Research in Quality of Life*. 2, 65-82.
- Roos, E., Lahelma, E., Rahkonen, O. (2006). Work Family Conflicts and Drinking Behaviours among Employed Women and Men. *Drug and Alcohol Dependence*, 83, 49-56.
- Rotondo, M. D., Carlson, S. D., Kincaid, F. J. (2003). Coping with Multiple Dimensions of Work Family Conflict. *Personel Review*, 32 (3), 275- 296.
- Rubio, C., Osca, A., Recio, P., Urien, B., Peiro, M. J. (2015). Work Family Conflict Self Efficacy and Emotional Exhaustion a Test of Lingitudinal Effects. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 147- 154.
- Rusbult, E. C., Farrell, D., Rogers, G., Mamous, G. A. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*. 31 (3), 599- 627.
- Russ, A. F., Mcneilly, M. K. (1995). Links Among Satisfction, Commitment and Turnover Intentions: The Moderating Effect of Experience, Gender and Performance. *Journal of Business Research*, 34, 57- 65.

- Ryan, B., Ma, E., Hsiao, A., Ku, M. (2015). The Work Family Conflict of University Food Service Managers: An Exploratory Study of its Antecedents and Consequences. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 22, 10-18.
- Sabuncuoğlu, T. E. (2008). Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 23 (1), 35-49.
- Schwepker, H. C. (2001). Ethical Climates Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention in the Salesforce. *Journal of Business Research*, 54, 39- 52.
- Sekine, M., Chandola, T., Martikainen, P., Marmot, M., Kagamimori, S. (2010). Sex Differences in Physical and Mental Functioning of Japanese Civil Servants: Explanations From Work and Family Characteristics. *Social Science and Medicine*, 71, 2091-2099.
- Seston, E., Hassell, K., Ferguson, J., Hann, M. (2009). Exploring the Relationship Between Pharmacists' Job Satisfaction, Intention to Quit the Profession, and Actual Quitting. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 5, 121-132.
- Shahpouri, S., Namdari, K., Abedi, A. (2016). Mediating Role of Work Engagement in the Relationship Between Job Resources with Turnover Intention among Female Nurses. *Applied Nursing Research*. 30, 216- 221.
- Sharma, J., Dhar, L. R., Tyagi, A. (2015). Stress as a Mediator Between Work- Family Conflict and Psychological Health among the Nursing Staff: Moderating Role of Emotional Intelligence. *Applied Nursing Research*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.apnr.2015.01.010>
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren* Mayıs, 17-40.
- Stoeva, Z. Albena., Chiu, K. Randy., Greenhaus, H. Jeffrey. (2002). Negative Affectivity, Role Stress, and Work Family Conflict, *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 1-16.
- Şahin, F. (2011). Lider- Üye Etkileşimi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerine Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (2), 277- 288.
- Şahin, S. (2012). Paket Tur Tüketicilerinin Turist Rehberlerine Yönelik Görüşleri: Kültürlerarası Bir Karşılaştırma. *13. Ulusal Turizm Kongresi*, 6-9 Aralık, Antalya.
- Şahin, S. (2012). *Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus Turistlerin Algılamaları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Şahin, Ş. S., Avcıkurt, C. (2013). Turist Rehberlerinin İletişim Yeterlilikleri: Turistlerin Görüşlerinin Chaid Analizi ile Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16 (29), 303- 327.

- Şener, İ., Doğan, B. (2007). Karşı Cinsin Yöneticisi Olmak ya da İşten Ayrılmak: Birlikte Çalışılan Grubun Cinsiyet Bileşiminin İşten Ayrıma Davranışına Etkisi. *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, Sakarya, 179-181.
- Şenol, F., Alıyev, İ. (2015). Türkiye’de Rus Turist Pazarına Hâkim Tur Acentalarında İstihdam Edilen Turist Rehberleri Üzerine Bir İnceleme. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8, 167- 181.
- Takase, M., Oba, K., Yamashita, N. (2009). Generational Differences in Factors Influencing Job Turnover Among Japanese Nurses: An Exploratory Comparative Design. *International Journal of Nursing Studies*. 46, 957- 967.
- Taslak, S. (2007). İş Aile Çatışmasının Bireysel ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. *Yönetim*, 18 (58), 67-75.
- Tekingündüz, S., Kurtuldu, A. (2015). İşten Ayrıma Niyeti, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Liderlik ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bir Hastane Örneği. *International Journal of Human Sciences*, 12 (1), 1501- 1517.
- Tekingündüz, S., Kurtuldu, A., Öksüz, S. (2015). İş Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bir Kamu Hastanesi Örneği. *23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 14-16 Mayıs, Muğla, 688- 693.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tett, R. P., Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytic Findings. *Personnel Psychology*. 46 (2), 259- 293.
- Tnay, E., Othman, A., Siong, C. H., Lim, O. (2013). The Influences Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover İntention. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 97, 201- 208.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92- 107.
- Tongchaiprasit, P., Ariyabuddhipongs, V. (2016). Creativity and Turnover Intention Among Hotel Chefs: The Mediating Effects of Job Satisfaction and Job Stress. *International Journal of Hospitality Management*. 55, 33-40.
- Toraman, Ö. (2009). *İş Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrıma Niyetine Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Tuna, M. (2007). Personel Devir Oranı Analizi: Ankara’da Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 45-52.

- Tuna, M., Yeşiltaş, M. (2014). Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütse Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1), 105- 117.
- Tureb (Turist Rehberleri Birliği). (2016). İletişim Formu Aracılığıyla Gönderilen Rehber Sayısı.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş Aile Çatışması ile İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 25 (3-4), 155-179.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu (7.6.2012 Tarihli ve 6326 Sayılı).
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (26.12.2014 Tarihli ve 29217 Sayılı).
- Turliuc, Nicoleta, Maria., Buliga, Daniela. (2014). Job and Family Satisfaction and Work Family Enhancement. Mediating Processes. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 159, 115- 119.
- Turunç, Ö., Erkuş, A. (2010). İş Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresini Aracılık Rolü. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 415- 440.
- Turunç, Ö., Fındıklı A. M. (2015). Algılanan Lider Desteği ile İş- Aile Çatışması İlişkisinde Kendini İşletmeden Hissetmenin Düzenleyici Etkisi: Turizm Sektörü Örneği. *Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (10), 113, 134.
- Türkay, O., Ünal, A. Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 202- 222.
- Tütüncü, Ö., Demir, M. (2003). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2), 146- 169.
- Tzeng, M. H. (2002). The Influence of Nurses Working Motivation and Job Satisfaction on Intention the Quit: An Empirical Investigation in Taiwan. *International Journal of Nursing Studies*. 39, 867- 878.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., Belkin, A. (2015). Work Stress and Turnover Intentions among Hospital Physicians: The Mediating Role of Burnout and Work Satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 207- 213.
- Ulutaş, Ünlütürk Ç. (2015). İş ve Aile Yaşamını Uzlaştırma Politikaları: Türkiye’de Yeni Politika Arayışları. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 70 (3), 723-750.
- Uşen, Ş., Delen, M. (2011). Eğitimli Kadınların Çalışma Hayatına İlişkin Tercihleri. İstanbul Örneği. *Kamu, İş*. 11 (4), 127- 182.
- Uysal, T. H., Akbulut, H., Ertan, E. (2015). Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek

- Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 8 (38), 980- 992.
- Uzun, Y. (2013). *Tek Gelirli ve Çift Gelirli Ailelerde Yaşanan İş Aile Çatışmasının İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetiyle Olan İlişkisi: Zonguldak İlindeki Dersaneler Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Van Der Heijden, B., Dam Van Karen., Hasselhorn, H. (2007). Occupational Turnover: Understanding Nurses Intent to Leave the Nursing Profession. *22 nd Annual Conference of the Society of Industrial and Organizational Psychology*, New York, USA, 27-29 May.
- Voydanoff, P. (2005). Work Demands and Work to Family Conflict and Family to Work Conflict: Direct and Indirect Relationships. *Journal of Family Issues*, 26 (6), 707-726.
- Wayne, H. Jullie., Musisca, N., Fleeson, W. (2004). Considering the Role of Personality in the Work Family Experience: Relationships of the Big Five to Work Family Conflict and Facilitation. *Journal of Vocational Behaviour*, 64, 108-130.
- Weisberg, J., Kirschenbaum, A. (1991). Employee Turnover Intentions: Implications from a National Sample. *The International Journal of Human Resource Management*. 2 (3), 359- 375.
- Wong, A. C., Laschinger, S. K. H. (2015). The Influence of Frontline Manager Job Strain on Burnout, Commitment and Turnover Intention: A Cross-sectional Study. *International Journal of Nursing Studies*. 52, 1824- 1833.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C., Uzun, S. (2008). Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı. *Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi*, Haziran. 8 (2), 2-19.
- Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. (3. Baskı), Detay Yayıncılık.
- Yenihan, B., Öner, M., Çift yıldız, K. (2014). İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyet, Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5 (1), 38-49.
- Yıldırım, H. M., Erul, E. E., Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. (2014). *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 6 (1), 34-44.
- Yıldırım alp, S., Öner, M., Yenihan, B. (2014). Hemşirelerin İş Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini Düzeyleri: Demografik Özellikler Açısından Bir Değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2 (3), 165-182.

- Yıldız, S., Savcı, G., Kapu, H. (2014). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*. 21 (1), 233- 249.
- Yıldız, S., Yalavaç, S., Meydan, H. C. (2013). Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rolü: Türkiye'deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*. 26, 164-189.
- Yılmaz, T., Şahin, N. (2008). İş Aile Çatışması ve Kadın Yaşamı Üzerine Etkileri. *İ.Ü.F.N. Hemşirelik Dergisi*,16 (63), 188- 194.
- You, Y. J. (1996). An Empirical Test of Turnover Theory: In Case of Korean Hotel Employees, *Asia Pacific Journal of Tourism Rrsearch*, 1 (1), 50- 60.
- Yurtseven, Ö. (2008). *İş Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler enstitüsü, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Yüksel, İ. (2005). İş Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini ve İş Tatmini Davranışları ile İlişkisi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (2), 301- 314.
- Zhang, J., Liu, Y. (2011). Antecedents of Work Family Conflict: Review and Prospect. *International Journal of Business and Management*. 6 (1), 89- 103.
- Zhao, Xinyuan., Namasivayam, Karthik. (2012). The Relationship of Cronic Regulatory Focus to Work Family Conflict and Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 458- 467.
- Zincirkıran, M., Mete, M. (2014). İşkoliklik İş Aile Çatışması İlişkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi: Sağlık İşletmelerinde Bir Uygulama. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 51 (590), 103-114.

Ek-1 Anket Formu

Sayın katılımcı;

Bu anket formu, Balıkesir Üniversitesi bünyesinde “Turist rehberlerinin işlerinde yaşadıkları sorunların aileye olan etkisini ve bu etkiden dolayı işten ayrılma niyetine ilişkin görüşlerini belirlemek” amacıyla hazırlanan yüksek lisans tezi kapsamında oluşturulmuştur. Belirtilen bu bilimsel işlevi dışında kesinlikle kullanılmayacaktır. Araştırmanın bilimsel değerini dikkate alarak soruların içtenlikle yanıtlanması son derece önemlidir.

Katkılarınız için teşekkür ederim.

Cinsiyetiniz?

Kadın

Erkek

Diğer

Yaşınız?

19 yaş ve altı

20- 29

30- 39

40- 49

50- 59

60 ve üzeri

Medeni Durumunuz?

Evli

Bekar

Dul

Boşanmış

Eğitim Durumunuz?

Lise

Önlisans

Lisans

Yüksek Lisans

Doktora

Ortalama Aylık Geliriniz?

1500 ve altı

1501- 2500

2501- 3500

3501- 4500

4501 ve üzeri

Rehberlik Deneyim Süreniz?

1 yıldan az

2-5 yıl

6-10 yıl

11-15 yıl

16-20 yıl

21 yıl ve üzeri

Çalışma Durumunuz?

Ülkesel Eylemli

Ülkesel Eylemsiz

Bölgesel Eylemli

Bölgesel Eylemsiz

Çalışma Şekliniz?

- Acentaya Bağlı
 Serbest
 Hem acenta turları hem serbest

Bu İşletmede Kaç Yıldır Çalışıyorsunuz?

- 1 yıldan az
 2- 5 yıl
 6-10 yıl
 11-15 yıl
 16-20 yıl
 21 yıl ve üzeri

Hizmet grubunuz nedir? (1'den fazla seçebilirsiniz)

- Transfer
 Gece Turu
 Günlük Tur
 Paket Tur

Haftada Kaç Gün Tura Çıkıyorsunuz?

- 1-2 gün
 3-4 gün
 5-6 gün
 Hergün

Çalışma Saatlerinizin Düzeni?

- Düzenli
 Düzensiz

Eşinizin Çalışma Durumu?

- Çalışıyor
 Çalışmıyor

Eşinizin Haftalık Çalışma Saati?

- 40 saatten daha az
 40 saatten daha fazla

Çocuğunuz Var Mı?

- Evet (Sayısı.....)
 Hayır

Anne Babanız Yaşıyor Mu?

- Evet
 Hayır

Anne Babaya Ayrılan Zaman Sıklığı?

- Sık
 Ara sıra
 Nadiren

Evde Yardımcınız Var Mı?

- Evet
 Hayır

Taban Ücretlerini Alabiliyor Musunuz?

- Evet
 Hayır
 Ara sıra

İş Aile Çatışması

1: Kesinlikle Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılmıyorum 4: Kısmen Katılıyorum
5: Katılıyorum

| | Aşağıda yer alan ifadeleri verilen seçeneklerden size uygun olanını işaretleyerek belirtiniz. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | İşim nedeniyle ailemle geçirdiğim zamandan zevk alamıyorum. | | | | | |
| 2 | İşimden dolayı aileme zaman ayıramıyorum. | | | | | |
| 3 | Aile hayatım işime engel olmuyor. | | | | | |
| 4 | Genellikle ailemle işim yüzünden tartışıyoruz. | | | | | |
| 5 | İş dışındaki zamanım, aile bireylerimin programlarıyla uyuyor. | | | | | |
| 6 | Sosyal hayatım işime engel olmuyor. | | | | | |
| 7 | İşten eve geldiğimde genellikle yorgun olduğum için aileme eşlik edemiyorum. | | | | | |
| 8 | İş dışındaki zamanım, sosyal ihtiyaçlarıma ayırdığım zamanla uyuyor. | | | | | |
| 9 | İşten eve geldiğimde genellikle yorgun olduğum için arkadaşlarıma eşlik edemiyorum. | | | | | |
| 10 | İstemediğim halde genellikle fazla mesai yapmak zorunda kalıyorum. | | | | | |
| 11 | Bazen aile hayatımdaki sorunlar işe geç kalmama neden oluyor. | | | | | |
| 12 | İş yerindeki sorunları genellikle eve yansıtmıyorum. | | | | | |
| 13 | İşte çok fazla zaman geçirdiğim için evimde zaman geçiremiyorum. | | | | | |
| 14 | İş yerinde öğrendiğim davranışlar (üstlendiğim roller) daha iyi bir ebeveyn, eş, arkadaş vs. olmamda bana yardımcı oluyor. | | | | | |
| 15 | İş ile ilgili sorumluluklar nedeniyle eve geldiğimde, bazen yapmaktan keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum. | | | | | |
| 16 | İş saatlerimdeki belirsizlik sosyal hayatımı olumsuz etkilemiyor. | | | | | |
| 17 | Evdeki stres nedeniyle iş yerinde genellikle ailevi sorunlarla meşgul oluyorum. | | | | | |
| 18 | İşim yüzünden genellikle evde sinirli oluyorum. | | | | | |
| 19 | İş saatlerimdeki belirsizlik aile yaşantımı olumsuz etkilemiyor. | | | | | |
| 20 | Evde yapmak zorunda olduğum şeyler yüzünden, işte genellikle yorgun oluyorum. | | | | | |
| 21 | İşim aile hayatımı olumlu yönde etkiliyor. | | | | | |
| 22 | Evde üstlendiğim roller (ebeveyn, eş, vb.) iş yerinde üstlendiğim roller ile çatışmıyor. | | | | | |
| 23 | İşim, işten uzak kaldığım zamanlarda bile rahat olmamı zorlaştırıyor. | | | | | |
| 24 | İşimden dolayı özel yaşantıma ayıracağım zamanım olmuyor. | | | | | |
| 25 | İş ve aile yaşantımı dengelemeye çalışırken kendimi gergin hissetmiyorum. | | | | | |
| 26 | Bazen sosyal hayatımdaki sorunlar işe geç kalmama neden oluyor. | | | | | |
| 27 | Ailem, işimde geçirdiğim zamandan dolayı mutlu olduklarını ifade ediyor. | | | | | |
| 28 | Çoğu zaman işimden dolayı ailemle ilgili önemli olayları kaçıyorum. | | | | | |
| 29 | Arkadaşlarım işimde geçirdiğim zamandan dolayı mutlu olduklarını ifade ediyorlar. | | | | | |
| 30 | Evde sergilediğim davranışların iş yerinde etkili olmadığını fark ediyorum. | | | | | |
| 31 | Ailem sürekli işimle meşgul olmamdan hoşlanıyor. | | | | | |
| 32 | Çoğu zaman işimden dolayı sosyal hayatımla ilgili önemli olayları kaçıyorum. | | | | | |
| 33 | Arkadaşlarım sürekli işimle meşgul olmamdan hoşlanıyorlar. | | | | | |

İşten Ayrılma Niyeti

1: Her zaman 2: Sık sık 3: Bazen 4: Nadiren 5: Hiçbir zaman

| | Aşağıda yer alan ifadeleri verilen seçeneklerden size uygun olanını işaretleyerek belirtiniz. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Gelecek üç ay içerisinde bu işletmeden ayrılmayı düşünüyorum. | | | | | |
| 2 | Gelecek altı ay içinde bu işten ayrılmayı düşünmekteyim. | | | | | |
| 3 | Gelecek yıl içerisinde herhangi bir zamanda bu işten ayrılmayı düşünmekteyim. | | | | | |
| 4 | Gelecek iki yıl içinde herhangi bir zamanda bu işi bırakmayı düşünüyorum. | | | | | |
| 5 | Daha iyi bir işletmede çalışmak niyetindeyim. | | | | | |
| 6 | Daha iyi bir iş bulursam, bu işletmede çalışmak yerine başka bir işte çalışmayı tercih ederim. | | | | | |
| 7 | Sürekli olarak daha iyi bir iş arıyorum. | | | | | |
| 8 | Bazen başka işler aramayı düşünüyorum. | | | | | |