



**T.C.**  
**NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI**

**TURİST REHBERLERİNİN İŞE TUTKUNLUK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMA  
DÜZEYLERİNİN YAŞAM DOYUMLARI ÜZERİNE ETKİSİ**

Doktora Tezi

Yusuf Ziya AKBAŞ

Danışman  
Prof. Dr. Lütfi BUYRUK

Nevşehir  
Haziran 2022

## **BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK**

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

**Tezi Hazırlayan**

Yusuf Ziya AKBAŞ

## TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Turist Rehberlerinin İŒe Tutkunluk ve İŒ-Aile atıŒma Düzeylerinin YaŒam Doyumları Üzerine Etkisi” adlı Doktora tezi, NevŒehir Hacı BektaŒ Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıŒtır.

Tezi Hazırlayan  
Yusuf Ziya AKBAŒ

DanıŒman  
Prof. Dr. Lütfi BUYRUK

Turizm İŒletmecilięi Ana Bilim Dalı BaŒkanı  
Doç. Dr. Duygu EREN

## KABUL VE ONAY SAYFASI

Prof. Dr. Lutfi BUYRUK danışmanlığında Yusuf Ziya AKBAŞ tarafından hazırlanan “Turist Rehberlerinin İşe Tutkunluk ve İş-Aile Çatışma Düzeylerinin Yaşam Doyumları Üzerine Etkisi” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı’nda Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

29.06.2022

### JÜRİ

### İMZA

Danışman : Prof. Dr. Lutfi BUYRUK

Üye : Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA

Üye : Prof. Dr. Korhan KARACAOĞLU

Üye : Doç. Dr. Yasin KELEŞ

Üye : Doç. Dr. Bekir Bora DEDEOĞLU

### ONAY:

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

...../...../.....

Dr. Öğr. Üyesi Volkan Recai ÇETİN  
Enstitü Müdürü

## TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın planlanmasında, araőtırılmasında ve yürütülmesinde ilgi ve desteğini esirgemeyen, yönlendirme, bilgilendirme ve tecrübelerinden yararlandığım tez danıőmanım sayın Prof. Dr. Lütfi BUYRUK'a teőekkürlerimi bir borç bilirim.

Tez izleme komitesinde yapmıő oldukları değerli katkılarından dolayı Prof. Dr. Korhan KARACAOğLU'na, Doç. Dr. Bekir Bora DEDEOğLU'na ve Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ'a teşekkür ederim. Tez jürisinde yer alan ve her zaman desteklerini hissettiğim sayın Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA ve Doç. Dr. Yasin KELEş hocalarıma da ayrıca teőekkürlerimi sunarım.

# TURİST REHBERLERİNİN İŞE TUTKUNLUK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMA DÜZEYLERİNİN YAŞAM DOYUMLARI ÜZERİNE ETKİSİ

Yusuf Ziya AKBAŞ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Doktora, Haziran, 2022

Danışman: Prof. Dr. Lütfi BUYRUK

## ÖZET

Turist rehberi, ziyaretçi ile destinasyon arasında köprü vazifesi gören turizmin en önemli aktörlerindedir. Mesleği gereği turist rehberi zorlu ve uzun çalışma şartlarına sahiptir ve bu durum bazen rehberin aile hayatı ve işi arasında birtakım zorluklar yaşamasına neden olabilmektedir. İşe tutkunluk, kişinin işinde ne kadar kararlı, hevesli ve tutkulu olduğunu tanımlamak için kullanılan bir kavramdır. İş ve aile rollerinin dengeli bir biçimde yerine getirilmesindeki güçlükten kaynaklanan durum iş-aile çatışması olarak adlandırılmaktadır. Yaşam doyumu ise bireyin geçmişten ve gelecekte duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir. Turist rehberlerinin işe tutkunluk ve iş-aile çatışma düzeylerinin yaşam doyumları üzerindeki etkisini belirleyebilmek bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Bu kapsamda TUREB'e kayıtlı 376 eylemli turist rehberine anket uygulanarak veri elde edilmiştir. Araştırma bulguları sonucunda işe tutkunluk boyutlarından dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşmanın yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde anlamlı etkiye sahip olduğu belirlenirken; iş-aile çatışması boyutlarından gerginlik temelli çatışmanın yaşam doyumu üzerinde negatif yönde anlamlı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Zaman temelli çatışma ve davranış temelli çatışma ile yaşam doyumu arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Elde edilen sonuçlar neticesinde çeşitli öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Turist Rehberi, İşe Tutkunluk, İş-Aile Çatışması, Yaşam Doyumu

# THE EFFECT OF TOURIST GUIDES' WORK ENGAGEMENT AND WORK-FAMILY CONFLICT LEVELS ON THEIR LIFE SATISFACTION

Yusuf Ziya AKBAŞ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences

Tourism Management Department, Ph.D., June, 2022

Supervisor: Professor Dr. Lütfi BUYRUK

## ABSTRACT

Tourist guide is one of the most important actors of tourism, which acts as a bridge between the visitor and the destination. Due to his/her profession, the tourist guide has tough and long working conditions, and this can sometimes cause the guide to have some difficulties between his/her family life and job. Work engagement is a concept used to describe how determined, enthusiastic and passionate a person is at his/her job. The situation arising from the difficulty in fulfilling the work and family roles in a balanced way is called work-family conflict. Life satisfaction, on the other hand, expresses the individual's satisfaction with the past and the future. To determine the effect of work engagement and work-family conflict levels of tourist guides on their life satisfaction constitutes the aim of this study. In this context, data were obtained by applying a questionnaire to 376 tourist guides registered to TUREB. As a result of the research findings, it has been determined that vigor, dedication and absorption, which are the dimensions of work engagement, have positive and significant effect on life satisfaction; while strain based conflict one of the dimensions of work-family conflict has been found to have a negative and significant effect on life satisfaction. On the other hand no significant relationship has been found between time-based conflict and behavior-based conflict and life satisfaction. As a result of the results obtained, various suggestions were made.

**Keywords:** Tourist Guide, Work Engagement, Work-Family Conflict, Life Satisfaction

## İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK .....	ii
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK .....	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI .....	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER .....	viii
KISALTMALAR VE SİMGELER.....	xii
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xiv
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>

## BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. Araştırma Problemi .....	3
1.2. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri .....	7
1.3. Araştırmanın Önemi.....	8
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	8

## İKİNCİ BÖLÜM

### TURİST REHBERLİĞİ, İŞE TUTKUNLUK, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE YAŞAM DOYUMU İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. TURİST REHBERLİĞİ KAVRAMI.....	9
2.1.1. Turist Rehberinin Tanımı.....	9
2.1.2. Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi .....	10
2.1.2.1. Dünya’da Turist Rehberliğinin Gelişimi .....	10



2.1.2.2. Türkiye’de Turist Rehberliğinin Gelişimi .....	13
2.1.3. Turist Rehberliği Örgütleri .....	16
2.1.3.1. Uluslararası Rehber Örgütleri.....	16
2.1.3.2. Ulusal Rehber Örgütleri.....	17
2.1.3.3. Turist Rehberleri Odaları.....	18
2.1.4. Turist Rehberliği Mevzuatı .....	23
2.1.4.1. 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu .....	23
2.1.4.2. 6326 Sayılı Kanun ile Turist Rehberliği Mesleğine Getirilen Yeni Kavramlar .....	23
2.1.5. Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Bilgi, Beceri ve Nitelikler.....	26
2.1.6. Turist Rehberinin Üstlendiği Roller.....	27
2.1.7. Turist Rehberlerinin Turizm Sektöründeki Yeri ve Önemi .....	30
2.1.8. Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları .....	31
2.2. İŞE TUTKUNLUK KAVRAMI.....	32
2.2.1. İşe Tutkunluğun Tanımı.....	32
2.2.2. İşe Tutkunluğun Boyutları .....	34
2.2.2.1. Dinçlik .....	34
2.2.2.2. Adanmışlık .....	35
2.2.2.3. Yoğunlaşma.....	35
2.2.3. İşe Tutkunluk Kavramını Açıklayan Yaklaşımlar .....	36
2.2.3.1. Kahn’ın İşe Tutkunluk Yaklaşımı .....	36
2.2.3.2. Kaynakların Korunması Kuramı .....	36
2.2.3.3. İş Talepleri-Kaynakları Modeli .....	37
2.2.3.4. Tükenmişlik Anti Tez Yaklaşımı .....	38
2.2.4. İşe Tutkunluğu Etkileyen Faktörler .....	38
2.2.5. İşe Tutkunluğun Sonuçları .....	39
2.2.6. İşe Tutkunluk İle İlgili Yapılan Çalışmalar .....	41
2.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI.....	42
2.3.1. İş-Aile Çatışmasının Tanımı .....	42
2.3.2. İş-Aile Çatışmasının Boyutları .....	42

2.3.2.1. Zaman Temelli Çatışma .....	43
2.3.2.2. Gerginlik Temelli Çatışma .....	43
2.3.2.3. Davranış Temelli Çatışma .....	43
2.3.3. İş-Aile Çatışması Kavramını Açıklayan Yaklaşımlar.....	44
2.3.3.1. Rol Kuramı .....	44
2.3.3.2. Akılcı Bakış Açısı Kuramı .....	45
2.3.3.3. Telafi Kuramı .....	45
2.3.3.4. Yayılma Kuramı .....	46
2.3.3.5. Bölümlendirme Kuramı .....	47
2.3.3.6. İş-Aile Sınır Kuramı .....	47
2.3.4. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri .....	48
2.3.4.1. Cinsiyet .....	48
2.3.4.2. Yaş .....	48
2.3.4.3. Kişilik .....	49
2.3.4.4. Aile İle İlgili Nedenler.....	49
2.3.4.5. İş İle İlgili Nedenler.....	50
2.3.5. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları .....	50
2.3.6. İş-Aile Çatışması İle İlgili Çalışmalar .....	51
2.4. YAŞAM DOYUMU KAVRAMI .....	52
2.4.1. Yaşam Doyumunun Tanımı .....	52
2.4.2. Yaşam Doyumu Kavramını Açıklayan Yaklaşımlar .....	53
2.4.2.1. Etkinlik Kuramı .....	53
2.4.2.2. Yukarıdan Aşağı-Aşağıdan Yukarı Kuramı .....	54
2.4.2.3. Bağ Kuramı .....	54
2.4.2.4. Yargı Kuramı .....	55
2.4.2.5. Haz ve Acı Kuramı .....	55
2.4.2.6. Belli Bir Noktaya Erişme Kuramı .....	55
2.4.3. Yaşam Doyumunu Etkileyen Faktörler .....	56

2.4.4. Yaşam Doyumunun Sonuçları .....	57
2.4.5. Yaşam Doyumu İle İlgili Çalışmalar .....	58

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TURİST REHBERLERİNİN İŞE TUTKUNLUK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMA DÜZEYLERİNİN YAŞAM DOYUMLARI ÜZERİNE ETKİSİ

3.1. YÖNTEM.....	59
3.1.1. Araştırma Modeli .....	59
3.1.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	60
3.1.3. Anket Formunun Oluşturulması .....	62
3.1.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler .....	62
3.1.5. Verilerin Toplanması .....	64
3.1.6. Verilerin Analizi .....	65
3.2. BULGULAR.....	65
3.2.1. Demografik ve Mesleki Özelliklere İlişkin Bilgiler .....	65
3.2.2. Normal Dağılım Testi .....	68
3.2.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	70
3.2.4. Güvenilirlik Analizi .....	76
3.2.5. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler .....	76
3.2.6. Korelasyon Analizi Sonuçları .....	80
3.2.7. Hipotez Testi Sonuçları.....	81
<b>SONUÇ.....</b>	<b>84</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>89</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>120</b>

## KISALTMALAR VE SİMGELER

ADRO	: Adana Bölgesel Rehberler Odası
AGFI	: Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi
ANRO	: Ankara Turist Rehberleri Odası
ARO	: Antalya Turist Rehberleri Odası
ATRO	: Aydın Turist Rehberleri Odası
BURO	: Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası
ÇARO	: Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası
CFI	: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
CMIN/DF	: Ki-kare Serbestlik Derecesi
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
F	: F Testi Değeri
f	: Frekans
FEG	: Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu
GARO	: Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası
GFI	: Uyum İyiliği İndeksi
IFI	: Artımlı Uyum İndeksi
İRO	: İstanbul Turist Rehberleri Odası
İZRO	: İzmir Turist Rehberleri Odası
KITREB	: Kıbrıs Türk Rehberler Birliği
MUTRO	: Muğla Turist Rehberleri Odası
n	: Örneklem Sayısı
NERO	: Nevşehir Turist Rehberleri Odası
NFI	: Normlu Uyum İndeksi
p	: Anlamlılık Derecesi
r	: Korelasyon Katsayısı
R <sup>2</sup>	: Belirlilik Katsayısı
RMR	: Ortalama Hataların Karekökü
RMSEA	: Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
S.H.	: Standart Hata
S.S.	: Standart Sapma
ŞURO	: Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası
t	: t Testi Değeri
TRO	: Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası
TUREB	: Turist Rehberleri Birliği
TUREV	: Turist Rehberleri Vakfı
UWES	: Utrecht İşe Tutkunluk Ölçeği
WFTGA	: Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu
$\bar{X}$	: Aritmetik Ortalama
$\chi^2/df$	: Ki-kare Serbestlik Derecesi
$\beta$	: Beta Katsayısı

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 2.1.</b> Turist Rehberine Atfedilen Roller.....	28
<b>Tablo 2.2.</b> Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar.....	31
<b>Tablo 2.3.</b> İşe Tutkunluk Kavramı .....	33
<b>Tablo 2.4.</b> İşe Tutkunluk İle İlgili Yapılan Çalışmalar .....	41
<b>Tablo 2.5.</b> İş-Aile Çatışması İle İlgili Yapılan Çalışmalar.....	51
<b>Tablo 2.6.</b> Yaşam Doyumu İle İlgili Yapılan Çalışmalar.....	58
<b>Tablo 3.1.</b> Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları.....	60
<b>Tablo 3.2.</b> Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir.....	61
<b>Tablo 3.3.</b> İşe Tutkunluk Ölçeğinin İfadeleri .....	63
<b>Tablo 3.4.</b> İş-Aile Çatışması Ölçeğinin İfadeleri.....	63
<b>Tablo 3.5.</b> Yaşam Doyumu Ölçeğinin İfadeleri .....	64
<b>Tablo 3.6.</b> Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler.....	66
<b>Tablo 3.7.</b> Katılımcıların Mesleki Özelliklerine İlişkin Bilgiler .....	67
<b>Tablo 3.8.</b> Araştırma Ölçeklerine Ait Çarpıklık ve Basıklık Değerleri.....	69
<b>Tablo 3.9.</b> Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Değerleri.....	71
<b>Tablo 3.10.</b> İşe Tutkunluk Ölçeği Uyum İndeksi Değerleri.....	72
<b>Tablo 3.11.</b> İş-Aile Çatışması Ölçeği Uyum İndeksi Değerleri .....	74
<b>Tablo 3.12.</b> Yaşam Doyumu Ölçeği Uyum İndeksi Değerleri .....	75
<b>Tablo 3.13.</b> Araştırma Ölçeklerine Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları .....	76
<b>Tablo 3.14.</b> İşe Tutkunluk Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	77
<b>Tablo 3.15.</b> İş-Aile Çatışması Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	78
<b>Tablo 3.16.</b> Yaşam Doyumu Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	79
<b>Tablo 3.17.</b> Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi Sonuçları .....	80
<b>Tablo 3.18.</b> Dinçliğin Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonucu .....	81
<b>Tablo 3.19.</b> Adanmışlığın Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonucu .....	82
<b>Tablo 3.20.</b> Yoğunlaşmanın Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonucu .....	82
<b>Tablo 3.21.</b> Gerginlik Temelli Çatışmanın Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonucu.....	83
<b>Tablo 3.22.</b> Hipotez Testi Sonuçları.....	83

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Turist Rehberleri Odaları ve Yetki Çevreleri .....	18
Şekil 3.1. Araştırma Modeli.....	59
Şekil 3.2. İşe Tutkunluk Ölçeği DFA Modeli.....	72
Şekil 3.3. İş-Aile Çatışması Ölçeği DFA Modeli .....	73
Şekil 3.4. Yaşam Doyumu Ölçeği DFA Modeli .....	75



## GİRİŞ

Turist rehberi turizm sektörünün vazgeçilmez dinamiklerinden biridir. Özellikle kitle turizminin artış göstermesiyle, çeşitli gayret ve masraflarla kazanılan müşterilerin sürekli hale gelebilmesinde turist rehberlerinin rolü yadsınamaz (Batman, 2003: 118). Turist rehberleri, turistleri bir destinasyona çekmede önemli rol oynayan turizm sektöründeki öncü çalışanlardır (Nguyen, 2015: 21). Turist ile en yakın ilişki içerisinde olan turist rehberi, turiste toplum ve ülke hakkında fikir verir (Çimrin, 1995: 10). Turist rehberi turizm destinasyonlarının başarılı bir şekilde tanıtılmasında ve ekonomik-sosyal faydaların ortaya çıkmasında katkı sağlamaktadır (Rabotic, 2010: 353). Turistlere destinasyonla ilgili birçok alanda bilgi aktaran, turistlerle bizzat iletişim kurup destinasyonun tanıtım yüzü olan turist rehberleri turizm sektöründe önemli bir yere sahiptir (Albuz vd., 2018: 17). Turist rehberinin bilgi, beceri, tutum ve ilgi davranışları turistin memnun olmasında en etkili faktörlerdendir. Ülke tanıtımından, turistin tatilinden haz almasına, negatif düşüncelerinin yok olmasına kadar çoğu konuda rehberlik mesleği önemli bir görev üstlenmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006; Tetik, 2006).

İşine bağlı, mesleki gelişimine önem veren, mesleğini severek yapan ve kendisini geliştirmek isteyen bir birey için turist rehberliği zevkli bir meslektir, fakat turist rehberlerinin iş ve aile yaşantısında çatışmaya neden olabilecek koşullara sahip olduğu söylenebilir. Özellikle rehberin uzun süreler evinden uzak kalması aile hayatını etkileyebilir (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010; Demirbulat, 2014; Yarcın, 2007). Turist rehberinin mesleğinden haz duyması onun yaşamına da olumlu bir şekilde yansıtacaktır. Diğer taraftan işi ve ailesi arasındaki sorumlulukları yerine getirirken birtakım olumsuzluklar yaşayan turist rehberi ise hayatından memnuniyetsizlik duyabilir. Turist rehberinin yaşantısını etkileyebilecek iki önemli unsur da işe tutkunluk ve iş-aile çatışmasıdır. İşe tutkunluk, çalışanların işlerine yansıttığı kişisel enerjidir ve genelde olumlu sonuçları beraberinde getirir. İş ve aile arasındaki rollerin dengeli bir biçimde yerine getirilememesinden kaynaklanan iş-aile çatışmasının sonuçları ise genellikle olumsuz olmaktadır.

Yukarıda verilen arka plan kapsamında bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin işe tutkunluk ve iş-aile çatışması düzeylerinin yaşam doyumları üzerindeki etkisini tespit edebilmektir. Söz konusu kavramları turist rehberleri üzerinde incelemesi bakımından bu araştırmanın ilgili literatüre güncel katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışma kapsamında TUREB'e kayıtlı eylemli turist rehberlerine anket uygulanmıştır. Buna yönelik araştırma modeli ve hipotezler oluşturulmuştur. Daha sonra veriler analiz edilmiş ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Kurgusal kısmı oluşturan birinci bölümde araştırmanın problemi, amacı, hipotezleri, önemi ve sınırlılıkları ele alınmıştır. Kavramsal kısmı oluşturan ikinci bölümde turist rehberliği, işe tutkunluk, iş-aile çatışması ve yaşam doyumu kavramları detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Üçüncü bölümde ise araştırma yöntemi, verilerin analizi ve bulgular kısımlarına yer verilmiştir. Çalışma, sonuç bölümünde yapılan değerlendirmeler ile sonlanmaktadır.



## BİRİNCİ BÖLÜM

Bu bölümde araştırma problemi, araştırmanın amacı ve hipotezleri, araştırmanın önemi ve araştırmanın sınırlılıklarına yer verilmiştir.

### 1.1. Araştırma Problemi

Destinasyon ile ziyaretçi arasında kritik bir rol oynayan turist rehberi, turizm sektörünün öncü çalışanlarıdır. Demirbulat'a (2014) göre turist rehberlerinin işlerini başarılı bir şekilde yapmaları ve bu mesleği uzun yıllar icra etmeleri, turizm sektörünün gelişimi açısından önemlidir. Bu anlamda turist rehberinin iş ve aile yaşantılarının incelenmesi; rehberin performansı, ülke imajı ve ziyaretçi memnuniyeti açısından önem arz etmektedir.

İşe tutkunluk, kişinin işine ne ölçüde dâhil olduğunu, işinde ne kadar kararlı, hevesli ve tutkulu olduğunu tanımlamak için kullanılan bir kavramdır (Macey ve Schneider, 2008: 8). İşe tutkunluğun üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar; dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma boyutlarıdır. Dinçlik, kişinin çalışma esnasında yüksek düzeyde enerji ve zihinsel dayanıklılığı, işinde çaba sarf etme isteği ve zorluklar karşısında sebat etme durumunu ifade etmektedir. Adanmışlık, özdeşleşmenin bir derece üstü olup, güçlü bir katılım anlamına gelmektedir. Yoğunlaşma ise bireyin tamamen konsantre ve derin bir şekilde işi ile meşgul olması ve kendisini işinden alamaması durumunu ifade etmektedir (Schaufeli vd., 2002: 74-75).

İşe tutkunluğu açıklayan bazı kuramlar bulunmaktadır. Kaynakların Korunması Kuramı'na (COR Theory-Hobfoll, 1989, 1998) göre bireyler değer verdikleri şeyleri elde etmek, elinde tutmak ve korumak için çaba gösterirler. Bireylerin değer verdiği bu şeylere "kaynak" adı verilmektedir. Bu kurama göre saygınlık, sosyal destek, mesleki beceri, sosyal statü gibi kişisel kaynakları yüksek olanlar deneyimlerini bilişsel olarak olumlu bir şekilde çerçeveleyebilirler (Hobfoll ve Wells, 1998: 122-123). Arzu edilen kaynaklar biriktirebildiği sürece insanların da mutlu olduğu

varsayılr (Hallberg, 2005: 12). İŖe tutkun olmak öz-yeterlik, iyimserlik, iŖ-aille zenginleŖmesi gibi kiŖisel kaynakları artırabilir ve böylece yaŖam doyumunu olumlu yönde, depresif belirtileri ise olumsuz etkileyerek yayılma etkisi gösterebilir (Hakanen ve Schaufeli, 2012: 417). Turist rehberi, mesleği gereği bilgili, donanımlı ve çeŖitli niteliklere sahiptir. Temsil ettiği ülkenin elęisi olarak nitelendirilen turist rehberi, icra ettiği iŖ bakımından itibarlı bir konumdadır. Bu yüzden turist rehberinin de yukarıda bahsedilen saygınlık, beceri, statü gibi kaynaklara sahip olduğu söylenbilir.

TkenmiŖlik, zihinsel yorgunluk durumunu tanımlamak için yaygın olarak kullanılan bir kavramdır (Schaufeli ve Bakker, 2004: 294). TkenmiŖlik Anti Tez YaklaŖımı'na (Maslach ve Leiter, 1997) göre tkenmiŖlik "iŖe tutkunluğun erozyonu" olarak ifade edilerek yeniden tanımlanmıŖtır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 416). Bu tanıma göre tkenmiŖlik tutkunluğun zıddı olarak kabul edilmektedir. TkenmiŖlik ve tutkunluk, kiŖi ve iŖ çevresi unsurlarının eŖleŖme derecesi ile iliŖkilidir. KiŖi ve iŖ arasındaki boŖluk, eŖleŖmeme tkenmiŖlięe sebep olmaktadır. Bunun tam tersi olarak, kiŖi ve iŖ uyumu yüksek seviyede tutkunluğa sebep olmaktadır (Gürlek ve Tuna, 2019: 38). İŖine tutkun olan turist rehberinin de genel yaŖantısının olumlu etkilenmesi muhtemeldir.

İŖ Talepleri-Kaynakları Modeli'ne (JD-R Job Demands Resources-Demerouti vd., 2001) göre alıŖanları etkileyen iki psikososyal alıŖma özelliği (iŖ talepleri ve iŖ kaynakları) mevcuttur. İŖ talepleri; yorgunluk, iŖ yükü, ailevi sorunlar ve duygusal atıŖmalar gibi alıŖanlar için gerginlik ve strese neden olabilecek iŖ unsurlarını içerirken; iŖ kaynakları ise sosyal destek, geri bildirim ve karar alma gibi alıŖanları motive olmaya teŖvik edecek iŖ unsurlarını içermektedir. Turist rehberliği, eğlenceli olmasının yanı sıra fiziksel güce dayalı olması, esnek ve uzun alıŖma Ŗartlarına sahip olması, aile içi sorunlara neden olabilecek bir yapıda olması nedeniyle beraberinde bazı zorluklara da olan bir meslektir. Bu anlamda turist rehberliği mesleğinin olumsuz yönleri "iŖ talepleri", olumlu yönleri ise "iŖ kaynakları" olarak nitelendirilebilir. Demirbulat (2014) turist rehberlerinin iŖ ve aile yaŖantılarında atıŖmanın yaŖanmasına sebep olabilecek nitelikte iŖ hayatına ve alıŖma koŖullarına

sahip olduklarını savunmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde turist rehberlerinin iş-aile çatışması yaşayabileceklerini söylemek mümkündür.

İş-aile çatışması, iş ve aile etki alanlarından gelen rol baskılarının, bazı açılardan karşılıklı olarak uyumsuz olduğu bir çeşit roller arası çatışma durumudur. İş-aile çatışması; zaman temelli çatışma, gerginlik temelli çatışma ve davranış temelli çatışma olmak üzere üç boyuta sahiptir. Zaman temelli çatışma, bir role ayrılan zamanın başka bir role katılmayı zorlaştırması halinde ortaya çıkan durumdur (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77-78). Gerginlik temelli çatışma, bir başka rolün taleplerini yerine getirmeye çalışırken bireyin bir rol ile ne kadar meşgul olduğunu ifade eder (Wallace, 1999: 799). Davranış temelli çatışma ise bir alanda sergilenen davranışın diğer alandaki davranışı etkilediği bir yayılma şekli anlamına gelmektedir (Edwards ve Rothbard, 2000: 182).

İş-aile çatışması ile ilgili araştırmalar büyük ölçüde Rol Kuramı'na (Role Theory-Kahn vd., 1964) dayanmaktadır. Kahn vd.,'ne (1964) göre roller belirli bir pozisyonda neyin uygun davranış olduğuna dair diğerlerinin beklentilerinin sonucudur. Rol talepleri, iş ve aile rolüne sahip kişilerin (kişinin işvereni, eşi, çocukları) beklentilerinden veya kişinin kendi iş ve aile rolü gereksinimlerine ilişkin içsel değerlerinden kaynaklanır. Rol çatışmasından kaynaklanan stres, bireylerin birbiriyle uyumsuz birden fazla role girmesi ile ortaya çıkar ve rol çatışması bu psikolojik zorlanma ile ilişkilidir (Zhang, Griffeth ve Fried, 2012: 698). Mesleği gereği turist rehberinin birçok role sahip olması, uzun süreler evinden uzak kalması, iş ile aile arasındaki beklentileri karşılayamamasına yol açabilir.

Akılcı Bakış Açısı Kuramı'na (The Rational View Theory) göre iş ve aile yaşamlarına ayrılan zaman, sürdürülmesi zor olan bir denge içerisindedir. Bu ise iş-aile yaşam çatışmasını kaçınılmaz kılmaktadır. İş ve aile yaşamlarının doğurduğu yükümlülükleri yerine getirmek için çaba gösteren çalışan ihtiyaç duyduğu zamanı bulamaması nedeniyle çatışma yaşamaktadır (Efeoğlu, 2006: 14). Frone, Yardley ve Markel (1997), bir roldeki aşırı yüklenmenin diğer alandaki performansta azalmaya neden olacağı görüşündedirler. İşini tutku ile yapan ve kendisini işine kaptıran turist rehberi de aile sorumluluklarını yerine getiremeyebilir ve bu durum çatışma

yaşanmasına neden olabilir. İşi ve aile hayatı arasında yaşanan olayların da turist rehberinin yaşam algısını değiştirmesi kaçınılmazdır.

Yaşam doyumu kavramı, kişinin yaşam kalitesini kendi seçtiği ölçütlere göre değerlendirmesidir (Shin ve Johnson, 1978: 478). Bearon, (1989) yaşam doyumunu; “durumsal faktörler, başarılar ve arzu edilen şeyler arasındaki ilişkinin bir fonksiyonu” olarak tanımlamaktadır. Fiziksel ve zihinsel göstergelerin yanında yaşam doyumu bireyin gelişmişlik düzeyini de gösterir (Veenhoven, 1996: 3). Cummins (1996) yaşam doyumunun yedi ölçütü olduğunu savunmaktadır. Bunlar; maddi refah, sağlık, verimlilik, samimiyet, güvenlik, ortaklık ve duygusal iyi oluş düzeyidir. Bireyler yaşam doyumlarını, kendilerinin ve başkalarının sahip oldukları koşullar ile kıyaslayarak belirlerler (Sousa ve Lyubomirsky, 2001: 670).

Aşağıdan-Yukarı (Bottom-Up) ve Yukarıdan-Aşağı (Top-Down) Kuramları yaşam doyumu kavramını açıklayan en önemli kuramlardandır. Diener (1984), Aşağıdan-Yukarı ve Yukarıdan-Aşağı Kuramlarını birbirinden ayırarak, aşağıdan yukarıya nedenselliğin; “belirli değişkenlerin öznel iyi oluşu sağladığı yer” ve yukarıdan aşağıya nedenselliğin ise; “öznel iyi oluşun belirli sonuçlar ürettiği yer” olarak ifade etmiştir (Headey, Veenhoven ve Wearing, 1991: 81). Yukarıdan-Aşağıya Kuramı’na göre olayları olumlu yönde yaşamanın genel, global bir eğilim olduğunu ve bu eğilimin bireyle dünyası arasındaki anlık etkileşimleri etkilediğini savunur. Diğer bir ifadeyle, kişi küçük hazlardan hoşlanır, çünkü mutludur (Yetim, 1991: 99). Aşağıdan-Yukarıya Kuramı’na göre ise mutluluğun kaynağı, eğlenceli ve eğlencesiz anıların toplamıdır. Bu perspektife göre yaşam doyumu; aile hayatı, evlilik, iş, maddi durum gibi bir dizi bileşimden oluşmaktadır (Brief vd., 1993: 646). Meslek özellikleri bakımından turist rehberliğinin de eğlenceli ve bireyin yaşamdan haz almasını sağlayacak nitelikte bir iş olduğu söylenebilir.

Yukarıda da bahsedildiği üzere, Kaynakların Korunması Kuramı’na göre işine tutkun bireylerde öz-yeterlik, iyimserlik, iş-aile zenginleşmesi gibi arzu edilen kişisel kaynaklar yaşam doyumunu olumlu yönde etkileyebilir (Hakanen ve Schaufeli, 2012). Bu kurama dayanarak işe tutkunluğun yaşam doyumunu pozitif yönde etkileyeceğini söylemek mümkündür. Öte yandan Rol Kuramı’na göre iş ve aile

arasındaki rol çatışmasından kaynaklanan stres psikolojik zorlanmaya sebep olabilir ve bu durum bireyin doyum düzeyini de düşürebilir (Kossek ve Ozeki, 1998; Zhang vd., 2012). Bu kurama göre de iş-aile çatışmasının yaşam doyumunu negatif şekilde etkileyebileceği söylenebilir. İşine bağlı, mesleki gelişimine önem veren, mesleğini severek yapan ve kendisini geliştirmek isteyen bir birey için turist rehberliği zevkli bir meslektir, fakat turist rehberlerinin iş ve aile yaşantısında çatışmaya neden olabilecek koşullara sahip olduğu söylenebilir (Çolakoğlu vd., 2010; Demirbulat, 2014; Yarcın, 2007). Bu yüzden turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken hevesli ve motive oldukları, ancak işi ve ailesi arasındaki sorumluluklarını yerine getirirken birtakım zorluklarla karşılaşabilecekleri düşünülebilir. Buradan hareketle işine tutkun turist rehberinin yaşam doyumunun olumlu; iş-aile çatışması yaşayan turist rehberinin yaşam doyumunun ise olumsuz yönde etkileneceği düşünülmektedir. Bu kapsamda işe tutkunluğun ve iş-aile çatışmasının yaşam doyumunu üzerindeki etkisi turist rehberleri üzerinde incelenecektir.

## **1.2. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri**

Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin işe tutkunluk ve iş-aile çatışma düzeylerinin yaşam doyumları üzerindeki etkisini belirleyebilmektir. Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen altı hipotez şu şekildedir:

- H<sub>1</sub>:** Turist rehberlerinin dinçlik düzeylerinin yaşam doyumunu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.
- H<sub>2</sub>:** Turist rehberlerinin adanmışlık düzeylerinin yaşam doyumunu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.
- H<sub>3</sub>:** Turist rehberlerinin yoğunlaşma düzeylerinin yaşam doyumunu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.
- H<sub>4</sub>:** Turist rehberlerinin zaman temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumunu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır.
- H<sub>5</sub>:** Turist rehberlerinin gerginlik temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumunu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır.
- H<sub>6</sub>:** Turist rehberlerinin davranış temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumunu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır.

### **1.3. Araştırmanın Önemi**

Turizm literatüründe ilgili kavramları ele alan çalışmaların sınırlı olduğu görülmüştür. Ayrıca bu üç değişkenin turist rehberleri özelinde incelendiği bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Bu açıdan bakıldığında araştırmanın ilgili alandaki literatüre katkı sağlayacağı düşünölmektedir.

### **1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın veri toplama sürecinde yaşanan ve Türkiye'yi de etkileyen küresel salgın nedeniyle anketlerin yüz yüze yapılamamış olması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.



## İKİNCİ BÖLÜM

### TURİST REHBERLİĞİ, İŞE TUTKUNLUK, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE YAŞAM DOYUMU İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın kavramsal kısmını oluşturan bu bölümde turist rehberliği, işe tutkunluk, iş-aile çatışması ve yaşam doyumu kavramları detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

#### 2.1. TURİST REHBERLİĞİ KAVRAMI

Bu bölümde turist rehberliği kavramı ele alınarak; turist rehberinin tanımı, turist rehberliğinin tarihsel gelişimi, rehber örgütleri, turist rehberliği mevzuatı, turist rehberlerinin nitelikleri, rolleri ve mesleki sorunlarına yer verilmiştir.

##### 2.1.1. Turist Rehberinin Tanımı

Rehber, kelime anlamı ile yol gösteren, kılavuzluk eden kişi demektir. Turist rehberi ise; “turist rehberi kimliğini taşıma hakkına haiz olup, bir ülkenin maddi ve manevi özelliklerini profesyonel olarak turistlere tanıtmayı meslek edinmiş kişi” şeklinde tanımlanabilir (Batman, 2003: 117). Literatürde turist rehberi kavramına ilişkin çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu’nun (WFTGA) yaptığı tanıma göre turist rehberi; ziyaretçilere, kendi dillerinde rehberlik yapan, bir bölgenin doğal ve kültürel öğelerini yorumlayan ve ilgili otoriteler tarafından yetkilendirilen veya tanınan kişidir. Ap ve Wong (2001) turist rehberini; “destinasyon ve ziyaretçiler arasında önemli bir köprü”, Reisinger ve Steiner (2006) “turistlerin gezdikleri yerleri anlamalarına yardımcı olan kişi”, Köroğlu (2011) “paket tur seyahatinin gerçekleşmesinden sorumlu kişi”, Hughes (1991) “ilgilenilen objeleri ve ilgi çekici yerleri vurgulamaktan sorumlu kimse”, Leclerc ve Martin (2004) “gezilen sit alanları, fotoğraf çekilen yerler ve karşılaşılan insanlar hakkında bilgiler veren ve hikâyeler anlatan kişi”, Salazar (2005) ise “hizmetlerini çeşitli turist gruplarına sunan küçük girişimci” olarak tanımlamıştır.

Yukarıdaki tanımlara ek olarak turist rehberi; turistlere ülkeye varış, konaklama ve ülkeden ayrılış ile ilgili konularda bilgi veren, görülecek işlerinde onlara yardım eden kişidir (Çimrin, 1995: 9). Değirmencioglu'na (1998) göre turist rehberi, “gidilen ülkede, grubu havaalanında, limanda veya istasyonlarda karşılayan, program uyarınca gezdiren, ören yeri ve müze ziyaretleri yapıp, tur programı sonrasında grubu tekrar havalimanına bırakan kişidir”. Daha kapsamlı bir tanıma göre ise turist rehberi; turistlerin seyahatleri süresince, onlarla iletişim içinde olan, tatillerinin başlamasından sonuna kadar olan tur programını kolaylaştıran, ziyaret bölgelerini bütün hatlarıyla turistlere tanıtan, turistlerin hoşça vakit geçirmelerini sağlayan, olumsuz durumlarda turistlere yardım eden ve onların haklarını koruyan kimsedir (Yıldız, Kuşlivan ve Şenyurt, 1997: 10).

Genel olarak değerlendirildiğinde turist rehberini; “seyahatleri süresince turistlerle iletişim kuran (Temizkan, 2010), konaklama, yemek, ulaşım ve seyahatle ilgili diğer hizmetleri organize eden (Prakash ve Chowdhary, 2010), ziyaret edilen yerin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan (Lovrentjev, 2015), ziyaretçinin tercih ettiği dilde (Ap ve Wong, 2001) çeşitli bilgiler aktararak turistik ürün ve deneyimlerde rol oynayan (Weiler ve Black, 2014), ilgili mevzuatın şart koştuğu yeterlilikleri (Demircan, 2007) taşıyan kişi” şeklinde tanımlamak mümkündür. Yapılan tanımlarda ortak nokta; turist rehberinin, yabancı dil bilgisine sahip, turistlere eşlik eden, gezilen bölge ile ilgili onlara bilgi aktaran belge sahibi kimse olduğudur. Çalışmanın devamında turist rehberliği mesleğinin gelişiminden bahsedilecektir.

## **2.1.2. TURİST REHBERLİĞİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ**

Turist rehberliği mesleğinin ortaya çıkışı ve günümüzdekine benzer şekliyle uygulanmaya başlanması uzun zaman almıştır. Bu bölümde turist rehberliğinin tarihsel süreç içerisindeki gelişimi, “Dünya’da” ve “Türkiye’de” olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir.

### **2.1.2.1. Dünya’da Turist Rehberliğinin Gelişimi**

Turizm ve seyahat kavramının tarihsel gelişimi nasıl ki ilk çağlardan günümüze kadar ulaşmışsa; rehberlik de binlerce yıldır varlığı bilinen bir eylem, hatta insanlık



tarihinin en eski aktivitelerinden biri olarak ifade edilebilir. Önceleri daha çok savaş, ticaret gibi ihtiyaçlardan ortaya çıkan rehberlik; insanların boş zamanlarını değerlendirme, gezme-görme amacıyla yaptıkları seyahatlere dönüşmüştür. Yapılan seyahatlerdeki bu değişim ve gelişim sonucunda rehberlere ihtiyaç duyulmuştur (Dinçer ve Demirdelen, 2019; Rabotic, 2010). İnsanoğlunun yaşamını sürdürdükleri yerlerin dışına çıkma eylemleri insanlığın tarihi kadar eskiye dayanmakta ise de, turist rehberliği, grup seyahatlerin başlamasıyla tarihi süreç içerisinde yer almaya başlamıştır (Çolakoğlu vd., 2010: 128).

Dünyanın en eski mesleklerinden biri olarak kabul edilen (Weiler ve Black, 2015) rehberlik mesleğini icra eden rehberler; kıtalararası göçlerde, savaşlarda, ticaret kervanlarında, kutsal yerleri ziyaretlerde, kara ve deniz yolculuklarında en önlere yer almış ve yol gösterici olmuşlardır. Sümerler, Mısırlı tacirler ve Fenikeliler yelkenli gemilerle denizlere açılmışlar, bilinmeyeni keşfetmeye çalışmışlar ve bu seyahatlerde deneyimli rehberlerden faydalanmışlardır (Yetgin, 2017: 21). Antik dönemde turistler Truva'yı, İlyada'dan bölümler okuyan bilgili ve deneyimli rehberlerin öncülüğünde gezmişlerdir (Toker, 2011: 25).

M.Ö. 7. yy'da ilk kez düzenlenen olimpiyatlar, toplu seyahatlerin ilkinin oluşturmuş ve böylece rehber ihtiyacını doğurmuştur. M.Ö. 5. yüzyılda yaşamış olan Herodot, gezmiş olduğu bölgeleri ve âdetlerini anlatmış olan ilk rehberlerden biridir ve bir bakıma “kültür turizminin öncüsü” olarak nitelendirilebilir (İRO, 2021). Strabon (M.Ö. 63-M.S. 23) ve Pausanias (M.S. 2. yy), Roma dönemindeki iki ünlü rehberdir. Pausanias'ın yazmış olduğu “*Periegesis Tes Hellados (Yunanistan'ın Tasviri)*” bir rehber kitap özelliği taşımaktadır (Dinçer ve Demirdelen, 2019: 1). M.S. 130'da Romalı ziyaretçiler Nil boyunca tekneleriyle yol alarak Mısır'ın ünlü Konuşan Heykelini görmeye gelmişlerdir. Bu geziler Mısırlı Rahipler eşliğinde gerçekleşmiştir. Yine M.S. 600'lerde Büyük İskender'in Anadolu seferinde orduya yol gösteren Likyalı bir rehberden sıkça söz edilmektedir (Çolakoğlu vd., 2010).

Orta Çağ'a gelindiğinde 11. ve 16. yüzyıllar arasında gerçekleşen “Haçlı Seferleri” geniş organizasyonlu yolculukların ilk örneğini oluşturmuşlardır. Bu seferlerden sonra Avrupalıların şatoları, Doğu kaynaklı halılarla süslenmiş, türlü halılar,

dokumalar ve kumaşlar o dönemlerde muhtemelen, tercüman rehberlerin özel çabaları ile Avrupa'ya getirilmiştir (Değirmencioğlu, 1998: 11-12). Rönesans döneminde bireysel seyahatler ön plana çıkmıştır. Asya Ülkelerine yaptığı seyahatleri kitap haline getiren Marco Polo, Atlantik Okyanusu'ndan Amerika Kıtası'na giden Kristof Kolomb ve Ümit Burnu'nu dolaşarak Hint Okyanusu'na ulaşan Vasco De Gama'nın seyahatleri bunlardan en önemlileridir (Dinçer ve Demirdelen, 2019: 4).

İngiltere'de Elizabeth'in tahta çıkmasıyla 16. yy'da başlayan ve 17. yy'da yaygınlaşan Grand Tour (Büyük Tur)'lar, Kıta Avrupa'sının önemli şehirlerini içeriyor ve bu seyahate çıkanlar ciddi anlamda rehberlik hizmetine ihtiyaç duymaktaydılar. İlk zamanlar bu ihtiyaç, tura katılan İngiliz soyluların öğretmenleri tarafından karşılanmaktaydı. İlk kez Sir Philip Sidney'in liderliğinde başlayan bu turlarda gezilen ülkeler Fransa, Almanya, İtalya, İsviçre, Avusturya ve Benelux ülkeleri olmuştur. Bu seyahatler sırasında beyler gittikleri bölgelerde rehberler tarafından karşılanıyordu. Nitekim İsviçreli muhafız Hans Hoch, 1606-1659 tarihleri arasında 1300 kadar ziyaretçiyi Roma'nın turistik yerlerinde gezdirmişti. Kentin zenginliğinin, dönemin turizm hareketlerinden kaynaklandığı savunulmaktadır. Fransa'nın Chamonix kasabasında 1820 yılında 40 adet rehber sulh hâkimi kontrolünde faaliyet göstermekte ve çok iyi gelir elde etmekteydi (Ahipaşaoğlu, 2006; Çolakoğlu vd., 2010; Değirmencioğlu, 1998). Sanayi devrimi sonucunda üretimin insan gücünden makineye geçmeye başlaması boş zamanın artmasına ve böylece insanların kendilerine daha fazla zaman ayırabilmelerine olanak sağlamıştır. Trenin icadı ile kitlesel seyahatlerin önü açılmış, uzun mesafelere ulaşım kolaylaşmıştır. Sanayi devriminin getirdiği bu gibi sonuçlar insanlarda tatil bilinci oluşmasına zemin hazırlamıştır.

Thomas Cook'un 1841 yılında İngiltere'de gerçekleştirmiş olduğu bir gün süren tren gezisi, modern anlamda turizm hareketlerinin başlangıcı olarak kabul edilmektedir. O dönemde organize ettiği turları yöneten Thomas Cook, çağdaş rehberliğin öncüsü olarak kabul edilebilir (Eser, 2018: 29). Birinci Dünya Savaşı'ndan sonra motorlu araçların, II. Dünya Savaşı'ndan sonra ise sivil hava taşımacılığının gelişmesi, uluslararası turizm hareketliliğinin artması ve paket turlara olan ilginin yükselmesi

ile yerel düzeyde rehberlik eğitimine önem verilmeye başlanmıştır (Çolakoğlu vd., 2010: 130). Uluslararası çapta mesleki örgütlenme amacıyla 1985 yılında Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA-World Federation of Tourist Guide Associations) ve 1986'da Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (FEG-European Federation of Tourist Guide Associations) kurulmuştur. Çalışmanın takip eden kısmında turist rehberliğinin Türkiye'deki gelişiminden bahsedilmiştir.

### **2.1.2.2. Türkiye'de Turist Rehberliğinin Gelişimi**

Türkiye'de turist rehberliği temellerini Osmanlı'nın son dönem uygulamalarından almaktadır. Birçok kurumda olduğu gibi rehberlikte de zaman içinde kavramlar ve yaklaşımlar değişmiş; daha modern bir hâl almıştır. Başlangıçta bu mesleği icra edenler "tercüman rehber" olarak nitelendirilmekteydi. Yabancı ziyaretçilere rehberlik yapmak en az bir yabancı dili iyi derecede bilmeyi gerektirmekteydi ve Osmanlı'da o zamanlarda bu meslek İstanbul başta olmak üzere büyük şehirlerde ikamet eden azınlık veya Levantenler vasıtasıyla yapılıyordu (Çolakoğlu vd., 2010: 130-131).

Tanzimat Fermanı'nın (1839) ilanı ile Avrupa ile ilişkiler artmış ve böylece İstanbul'u ziyaret eden ya da İstanbul'a yerleşen yabancıların sayısında artış yaşanmıştır. 1883 yılında Orient Express ismiyle Paris-İstanbul tren seferlerinin başlaması tüccarların ve yabancı iş adamlarının İstanbul'a gelmesini sağlamıştır. Kırım Savaşı'nda Osmanlı'nın Rusya'ya karşı batılılar ile ittifak kurması, Avrupalıların İstanbul'a olan ilgisini ve sevgisini başlatmış ve böylece ilk turist grupları gelmeye başlanmıştır. Bu gibi gelişmeler rehberlerin İstanbul'da bir meslek grubu sıfatıyla ortaya çıkmasını sağlamıştır (Değirmencioğlu, 1998: 13-14). Rehberliğe ilişkin ilk kaynaklara, 29 Ekim 1890 tarihli, 190 sayılı tüzükte rastlanmaktadır. Bu tüzük rehberleri belli kurallara bağlamaktaydı ve tüzüğün amacı rehberlik mesleğinin icrasında etik davranmak, doğru bir Türkçe ve yabancı dil yetkinliğini sınav ile tespit etmektir (Çimrin, 1995: 10-11). Nizamname sadece yürürlüğe konulmuş fakat uygulaması ile ilgili her hangi bir adım atılmamıştır. Cumhuriyetin kurulmasına kadar geçen sürede meslek, denetimsiz ve amatör bir şekilde yürütülmeye çalışılmıştır. I. Dünya Savaşı'nın da tercüman-rehberlik mesleğini olumsuz etkilediğini ve daha da denetimsiz hale dönüştürdüğünü ifade

etmek gerekir. Bu süreçte yabancı dil bilen emekli subaylar gönüllü olarak rehberlik hizmeti vermekteydiler (Eser, 2018: 31).

Türkiye'nin tanıtımında büyük bir rol oynayan “Türk Seyyahin Cemiyeti” Reşit Saffet Atabinen ve bir grup aydın ile birlikte 1923 yılında İstanbul’da kurulmuştur. Kurum 1926’da "Türkiye Turing Kulübü", 1930’dan sonra ise "Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu" isimlerini almıştır (Altıntaş ve Kurnaz Şahin, 2007: 19). Bu cemiyetin amacı, o zamanlarda tercümanlık işlerinin azınlıklar tarafından yapılıyor olması nedeniyle yabancı turistlerin maruz kalabileceği olumsuz propagandanın önüne geçmek, gönüllü çevirmenlik ve rehberlik hizmetleri yapmaktı (Ahipaşaoğlu, 2006: 20-21).

Reşit Saffet Atabinen’in Türkiye turizmine katkıları oldukça önemlidir. Öncelikle Türkiye’nin turistik değer taşıyan tarihi eserlerinin sürekli bakımının gerekliliğini ve Türk misafirperverliğinin yabancı turistler tarafından görülmesi gerektiğini savunmuştur. Avrupa’da ve dünyada gezdiği pek çok ülkede gözlemlediği turizm anlayışının Türkiye’ye uyarlanabileceğini düşünmüştür. Türkiye’nin oldukça zengin bir turizm potansiyeline sahip olduğunu ve bunun da ekonomiye büyük katkı sağlayacağını belirtmiştir. Reşit Saffet Atabinen Türkiye’de gerçek anlamda turizm çalışmalarının temellerini atmıştır ve kendisi Türk turizmi adına önemli bir değer taşımaktadır. Kurmuş olduğu cemiyet ile turist rehberlerinin yetiştirilmesi, yabancı dil kurslarının açılması, turizm incelemelerinin yazılması, turizm konferanslarının yapılması gibi turizmin ihtiyaç duyduğu adımların atılmasının zemini hazırlanmıştır (Altıntaş ve Kurnaz Şahin, 2007).

“Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname” (8 Kasım 1925) ile rehberliğe ilişkin bazı düzenlemeler getirilmiştir. 11 maddelik bu kararname, rehberlik mesleğinde eğitimin önemini vurgulamış ve uyulması gerekli ilkeler belirlenmiştir (Mısırlı, 2013: 206). 1927 yılından beri rehberlik yapanların her yıla ait ödeme bedeli olarak, bir günlük gayri safi kazançları belirlenmiş, ileriki senelerde ödenecek miktar ise İçişleri ve Maliye Bakanlığı’na bırakılmıştır (Albuz vd., 2018: 10). İlerleyen yıllar içinde 1928’de İstanbul Vilayeti İktisat Müdürlüğü’nce açılan kursu 50’ye yakın tercüman rehber başarı ile bitirmiştir.

1930'larda turizmde görülen küçük çaplı canlanma ile birlikte faaliyetleri artan rehberlerin vergilendirilmesi gündeme gelmiş ve rehberlik ilk kez meslek kolu olarak kabul edilmeye başlanmıştır. 1935'te belediyelerde turizm şubeleri kurulmaya başlanmış ve yeniden açılan rehberlik kursları ile 53 kişiye belge verilmiştir (Öter, 2007: 69). Ancak, 1940'larda II. Dünya Savaşı turizmi olumsuz etkilemiş ve rehberlerin büyük bölümü mesleği terk etmek zorunda kalmıştır. 1950'li senelerde Türkiye turizmi önemsemeye başlamıştır. 1950'de yapılan "İkinci Turizm Danışma Kurulu'nda", tercüman rehberlik mesleği üzerinde önemle durulmuştur (Değirmencioğlu, 2001: 191). Daha sonra 1951 yılında kendileri için açılmış olan rehberlik kursunu bitiren 129 üniversite öğrencisi mesleğe başlamıştır. Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, 1964 ile 1968 arasında mesleğe ilişkin çeşitli kurslar düzenlemiştir (TUREB, 2013).

1971'de çıkarılan "Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği" turist rehberliğini konu alan ilk yönetmelikti. Bu yönetmelik 1974 yılında "Profesyonel Turist Rehberliği Kursları ve Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği" olarak yeniden düzenlenmiştir. Daha sonra 1981 yılında bu yönetmelik bazı değişikliklere uğramıştır. 8 Eylül 1983 tarihinde Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren "Profesyonel Tercüman-Rehberlik Yönetmeliği", 1986 yılında tekrar değiştirilmiş ve 9 Aralık 1988 gün ve 20014 sayılı Resmi Gazeteyle bir kez daha değişikliğe uğramıştır. Buna göre, Türkiye'yi yabancı ve yerli turistlere en iyi şekilde tanıtabilecek ve onlara gezileri esnasında doğru bilgiler verecek profesyonel turist rehberlerinin eğitimi amacıyla Turizm Bakanlığı dışından kişi ve kuruluşlara da kurs açabilme yetkisi tanınmıştır. Fakat bu yetki 1990 yılında yayınlanan bir başka yönetmelik ile daha sonra tekrardan bakanlığa devredilmiştir. Yönetmeliğe 1995 yılında eklenen bir madde ile üniversitelerin turist rehberliği bölümünden mezun olanların da yeterli dil puanı almaları ve uygulama gezisine katılmış olmak koşulları ile profesyonel turist rehberi kokardı ve kimlik kartı verilmesi mümkün olmuştur (Ahipaşaoğlu, 2006; Değirmencioğlu, 1998). 25.11.2005 tarihinde yapılan değişiklik, rehber olabilmek için ön lisans veya lisans rehberlik bölümü mezunu olma şartı getirmiştir. Turist rehberliğinin bir meslek olarak kabul görmesi, hukuki hakların edinilmesi ve buna ilişkin yasanın düzenlenmesi amacıyla sektörde görevli rehberler, meslek odaları, akademisyenler ile birçok ilgili kişi ve kurum gayret göstermiş ve en

sonunda 2012 yılında meslek yasallaşmıştır. Turist Rehberliği Meslek Kanunu 2012 yılında 6326 sayılı yasa olarak TBMM’de kabul edilmiş ve yürürlüğe girmiştir. Bu kanuna dayalı olarak hazırlanan “Turist Rehberliği Yönetmeliği” de 26 Aralık 2014 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Meslek kanunu, turist rehberleri için yeni bir dönemin başlangıcı olmuştur. Kanun ile mesleğin sınırları çizilerek, yasal koşullar sağlanmıştır (Eser, 2018: 32-33). Çalışmanın takip eden kısmında turist rehberlerinin mesleki örgütlenmelerinden bahsedilmektedir.

### **2.1.3. TURİST REHBERLİĞİ ÖRGÜTLERİ**

Turist rehberliği mesleğinde mesleki örgütlenmeyi ulusal ve uluslararası rehber örgütleri olmak üzere iki başlık hâlinde incelemek mümkündür.

#### **2.1.3.1. Uluslararası Rehber Örgütleri**

Rehberlik mesleğinin uluslararası düzeyde örgütlendiği iki kurum ön plana çıkmaktadır. Bunlar; Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu ile Avrupa Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu’dur (Çolakoğlu vd., 2010: 182).

##### **2.1.3.1.1. Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA)**

Bu birlik, Şubat 1985’te yapılan ilk Uluslararası Turist Rehberleri Toplantısı’nda sunulan teklifler sonucunda ortaya çıkmış ve 1987’de Viyana’da yapılan ikinci bir toplantıdan sonra Avusturya kanunları uyarınca resmi olarak kâr maksadı taşımayan bir yapılanma şeklinde tescil edilmiştir. Profesyonel turist rehberleri için küresel çaplı tek forum olan bu organizasyon, her yıl yapılan toplantılar sonucu giderek büyümektedir ve bugün 70’ten fazla ülkeden 200.000’in üzerinde bireysel turist rehberini temsil etmektedir. Birliğin temel amaçları ise şunlardır (WFTGA, 2012):

- Dünyanın dört bir yanındaki turist rehberliği birlikleri ile iletişim içinde olmak, mesleki ilişkileri güçlendirmek ve profesyonel turist rehberlerinin çıkarlarını korumak,
- Profesyonel turist rehberliği birliklerini uluslararası düzeyde temsil etmek,
- Turist rehberliği mesleğinin kalitesinin ve itibarının tüm dünyada iyileştirilmesi için çalışmak,

- Meslekle ilgili evrensel etik kuralları belirlemek,
- Düzenli aralıklarla toplantılar düzenlemek.

#### **2.1.3.1.2. Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (FEG)**

1986'da Paris'te kurulan birliğin amaçları; turist rehberliği mesleğini Avrupa düzeyinde temsil etmek, Avrupa'ya gelen ziyaretçilere sunulan hizmet kalitesini artırmak ve Avrupa çapında profesyonel turist rehberliği iletişimini güçlendirmektir. Birliğin şu anki tam üyeleri; "Almanya, Avusturya, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Fransa, Hollanda, İngiltere, İrlanda, İspanya, İsveç, İtalya, Kıbrıs Rum Kesimi, Letonya, Portekiz, Rusya, Türkiye ve Yunanistan, kısmi üyeler ise; Ermenistan, Estonya, Finlandiya, Karadağ, Kosova, Macaristan, Malta, Polonya, Romanya, Sırbistan, Slovenya ve Ukrayna"dır (FEG, 2022).

#### **2.1.3.2. Ulusal Rehber Örgütleri**

Türkiye'de faaliyette bulunan ulusal düzeyde rehber örgütleri; Turist Rehberleri Birliği (TUREB), Turist Rehberleri Vakfı (TUREV)'dir. Ülkemizdeki rehber örgütleriyle işbirliği halinde faaliyette bulunan ve iletişim içinde olan Kıbrıs Türk Rehberler Birliği (KITREB) de ulusal rehber örgütleri içinde sayılabilir.

##### **2.1.3.2.1. Turist Rehberleri Birliği (TUREB)**

Birlik, 2012 yılında "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" gereğince kurulmuştur. TUREB'e bağlı 13 odanın kamu kurumu niteliğindeki meslek üst kuruluşudur. Birliğin amacı rehberlerin turizmde daha aktif halde olmaları, Türkiye'nin kültür ve turizm stratejileri bağlamında tanıtımının yapılması, kaçak rehberliğin engellenmesidir (TUREB, 2013).

##### **2.1.3.2.2. Turist Rehberleri Vakfı (TUREV)**

Merkezi İstanbul'da olan Turist Rehberleri Vakfı (TUREV), 1996 yılında 108 mütevellî tarafından kurulmuştur (Kılıç ve Hacıoğlu, 2018: 257). Vakfın amaçları şunlardır (TUREV, 1996):





Şekil 2.1’de TUREB’e bağlı 13 meslek odasının Türkiye haritası üzerindeki coğrafi dağılımı gösterilmektedir. Haritada yer alan her bir meslek odası ilgili bölgenin merkezidir ve o bölgedeki illerin yetkilisi ve sorumlusudur. Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası (TRO) 16 şehir ile en fazla yetki çevresine sahip oda konumundadır. Onu 15 şehir ile Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ŞURO) takip etmektedir. Ankara Turist Rehberleri Odası (ANRO) ise 12 şehir ile en fazla yetki çevresine sahip üçüncü odadır. Öte yandan Muğla Turist Rehberleri Odası (MUTRO) yalnızca bir ilden sorumludur. TUREB’e bağlı tüm rehber odalarının isimleri, amaçları, tarihçesi ve yetki çevrelerine ait bilgiler aşağıda sunulmuştur.

#### **2.1.3.3.1. Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ADRO)**

Adana Bölgesel Rehberler Odası (ADRO), “Adana Rehberler Derneği” olarak ilk kimliğini kazanmıştır. Daha sonra “Çukurova Tureb Derneği” olarak değişikliğe uğramıştır. 22 Haziran 2012 tarihli “6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ile bir meslek odasına dönüşmüştür (ADRO, 2021). Yetkili olduğu iller Adana, Mersin ve Osmaniye’dir (TUREB, 2013).

#### **2.1.3.3.2. Ankara Turist Rehberleri Odası (ANRO)**

1992 yılında Ankara’da mesleki örgütlenmenin ilk adımı atılarak Ankara Turist Rehberleri Derneği (ARED) kurulmuştur (ANRO, 2020). 6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013 tarihinde kurularak rehber odası niteliğini kazanmıştır. Afyon, Ankara, Bartın, Çankırı, Çorum, Eskişehir, Karabük, Karaman, Kastamonu, Kırıkkale, Konya ve Zonguldak yetkili olduğu illerdir (TUREB, 2013).

#### **2.1.3.3.3. Antalya Turist Rehberleri Odası (ARO)**

Antalya Turist Rehberleri Odası’nın (ARO) kuruluş amaçları arasında; turist rehberliği mesleğinin tanınması, niteliğinin geliştirilmesi, saygınlığının artırılması ve teşvik edilmesi ile mesleki hakların korunması yer almaktadır (ARO, 2021). 6326 sayılı Kanun ile 22 Haziran 2012 tarihinde rehber odası niteliğini kazanmıştır. Antalya, Burdur ve Isparta yetkili olduğu illerdir (TUREB, 2013). 2022 yılı itibariyle TUREB’e bağlı odalar arasında en yüksek ikinci rehber sayısına sahip oda konumundadır.

#### **2.1.3.3.4. Aydın Turist Rehberleri Odası (ATRO)**

6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013 tarihinde kurularak rehber odası niteliğini kazanmıştır. Yetkili olduğu iller Aydın ve Denizli'dir (TUREB, 2013). Aydın Turist Rehberleri Odası'nın kuruluş çalışmalarına KURED (Kuşadası Rehberler Derneği) öncülük etmiştir. Türkiye'de örgütlü rehberlik hayatının öncü kurumlarından olan KURED, bayrağı daha sonra Aydın Turist Rehberleri Odası'na devretmiştir (ATRO, 2021).

#### **2.1.3.3.5. Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (BURO)**

6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013 tarihinde kurularak rehber odası niteliğini kazanmıştır. Yetkili olduğu iller Bilecik, Bursa ve Kütahya'dır (TUREB, 2013).

#### **2.1.3.3.6. Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ÇARO)**

07 Haziran 2012 tarihli 6326 sayılı Kanun gereği 11 Mart 2013 tarihinde kurulan Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ÇARO), yetki sınırları Çanakkale, Balıkesir ve Tekirdağ illerini kapsayan, Turist Rehberliği Birliği'ne (TUREB) bağlı kamu kurumu niteliğinde bir meslek odasıdır. Odanın misyonu ise şunlardır (ÇARO, 2016):

- Üyelerin yasal haklarının korunması,
- Ülke turizminin gelişmesine katkıda bulunmak,
- Bölgenin ve Türkiye'nin tanıtımını doğru bir şekilde yapmak.

#### **2.1.3.3.7. Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası (GARO)**

Gaziantep'te 2002 yılında açılan rehberlik sertifika programları sonrasında bölgede bulunan turist rehberleri ile birlikte GARED (Gaziantep Rehberler Derneği) kurulmuştur. 2002 yılında başlayan örgütlenme, "6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu" hükümleri gereğince 11 Mart 2013 tarihinde Kültür ve Turizm Bakanlığının onayı ile "Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası" adını almıştır. Oda; Gaziantep, Hatay, Malatya, Kahramanmaraş ve Kilis illerini kapsayan bölgede hizmet vermektedir (GARO, 2021).

#### **2.1.3.3.8. İstanbul Turist Rehberleri Odası (İRO)**

İstanbul Turist Rehberleri Odası'nın tarihçesi, Türkiye Milli Talebe Federasyonu, İstanbul Belediyesi ve Basın Yayın İstanbul İl Müdürlüğü'nün üniversite öğrencileri için düzenlediği rehberlik kurslarını tamamlayarak tercüman-rehberliğe başlayan birkaç kişinin 1 Eylül 1955 tarihinde kurdukları İstanbul Tercüman Rehberler Derneği'ne kadar uzanmaktadır. Dernek olarak meslek örgütlenmesinden 1991 tarihinde mevcut yasal düzenlemeler kapsamında "İstanbul Turist Rehberi Esnaf Odası'na geçilmiştir (İRO, 2021). 6326 sayılı Kanun ile 22 Haziran 2012 tarihinde rehber odası niteliğini kazanmıştır. Yetkili olduğu iller Bolu, Düzce, Edirne, İstanbul, Kırklareli, Kocaeli, Sakarya ve Yalova'dır. TUREB'e bağlı odalar arasında en yüksek rehber sayısına sahip oda konumundadır (TUREB, 2013).

#### **2.1.3.3.9. İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO)**

İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO), 1962 yılında "İzmir Tercüman Rehberler Derneği" adı ile kurulmuştur. 1984'te "Turist Rehberleri Esnaf Derneği" olarak değişikliğe uğramış ve 1991'de 507 sayılı yasa ile "İzmir Turist Rehberleri Esnaf Odası" adını almıştır. 7 Mayıs 2005 tarihinde "İzmir Turist Rehberleri Esnaf Odası" olarak adlandırılmıştır. 22 Haziran 2012 tarihli "6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu" ile özerk bir meslek odasına dönüşmüştür (İZRO, 2021). Yetkili olduğu iller İzmir, Manisa ve Uşak'tır (TUREB, 2013).

#### **2.1.3.3.10. Muğla Turist Rehberleri Odası (MUTRO)**

Muğla'da "Marmaris Rehberler Derneği" önderliğinde 1998 yılında başlayan örgütlenme 2002 yılında "Bodrum Rehberler Derneği'nin kurulması ile devam etmiştir. Fethiye bölgesinde ise dayanışma grubu adı altında bu sürece katkı verilmiştir. 11 Mart 2013 tarihinde Kültür ve Turizm Bakanlığının onayı ile "Muğla Turist Rehberleri Odası" ismi ile kurulmuştur (MUTRO, 2021). Yetkili olduğu il Muğla'dır (TUREB, 2013).

#### **2.1.3.3.11. Nevşehir Turist Rehberleri Odası (NERO)**

22 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile Nevşehir'de kurulan Nevşehir Turist Rehberleri Odası'nın amaçları şunlardır (NERO, 2021):

- Üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak ve mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak,
- Mesleğin, genel menfaatlere, ulusal turizm ve tanıtım politikalarına uygun bir şekilde icra edilmesini ve gelişmesini sağlamak,
- Mesleğin icrasında dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslek etiğini ve disiplini korumak,
- Turist rehberleri arasındaki haksız rekabetin önlenmesi konusunda gerekli tedbirleri almak,
- Turist rehberlerinin yetiştirilmesi için kurs, seminer ve eğitim programları düzenlemek,
- Meslek hakkında araştırmalar yapmak,
- Bakanlıkça istenilen konularda görüş bildirmek, kanun ve ilgili mevzuatta belirtilen görevleri yerine getirmek.

Odanın yetkili olduğu iller Aksaray, Kayseri, Kırşehir, Nevşehir, Niğde, Sivas ve Yozgat'tır (TUREB, 2013).

#### **2.1.3.3.12. Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ŞURO)**

6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013 tarihinde kurularak rehber odası niteliğini kazanmıştır. Yetkili olduğu iller "Adıyaman, Ağrı, Batman, Bingöl, Bitlis, Diyarbakır, Elazığ, Hakkâri, Mardin, Muş, Siirt, Şanlıurfa, Şırnak, Tunceli ve Van"dır (TUREB, 2013).

#### **2.1.3.3.13. Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası (TRO)**

1997 yılında "Karadeniz Profesyonel Turist Rehberleri Derneği" çatısı altında ilk mesleki örgütlenmeye başlayan bölge rehberleri, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Hükümleri gereğince 7 Haziran 2012 tarihinden itibaren Trabzon Bölgesel Rehberleri Odası olarak faaliyetine devam etmektedir. TRO; "Trabzon, Amasya,

Ardahan, Artvin, Bayburt, Erzincan, Erzurum, Gümüşhane, Giresun, Iğdır, Kars, Ordu, Rize, Samsun, Sinop, Tokat” illeri ile en fazla ilin bağlı olduğu turist rehberleri odası olma unvanına sahiptir (TRO, 2021).

#### **2.1.4. TURİST REHBERLİĞİ MEVZUATI**

Ülkemizde 2012 yılına kadar turist rehberliği ile ilgili bir kanun bulunmamaktaydı. 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu’na bağlı “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” ile turist rehberliği mesleği yürütülmekteydi (Albuz vd., 2018: 49). 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 7 Haziran 2012 yılında yürürlüğe girmiştir. Aynı kanunun yönetmeliği de 26 Aralık 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmelik mesleğe ilişkin kapsamlı usul ve esasları içermektedir (Resmi Gazete, 2014).

##### **2.1.4.1. 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu**

Bu kanunun amacı; “turist rehberliği mesleğine kabule, mesleğin icrasına ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının kuruluş ve işleyişine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir” (Resmi Gazete, 2012). Turist rehberlerinin faal olarak mesleklerini yapıp yapmayacaklarının belirlenmesi anlamında önem taşıyan bu kanun ile birlikte mesleğe aşağıda belirtildiği üzere yeni kavramlar getirilmiştir (Acar, 2014: 10).

##### **2.1.4.2. 6326 Sayılı Kanun ile Turist Rehberliği Mesleğine Getirilen Yeni Kavramlar**

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile literatüre; ruhsatname, çalışma kartı, eylemli turist rehberi ve eylemsiz turist rehberi gibi yeni kavramlar girmiştir. Söz konusu kavramların kanunda yer alan tanımları şu şekildedir:

- **Ruhsatname:** Turist rehberliğini konu alan ilk yönetmelik 1971 tarihli Tercüman-Rehber Kursları ve Tercüman-Rehber Yönetmeliği’dir. Bu yönetmelik rehberlik yapmak için belge almayı zorunlu kılmıştır. Bu yönetmeliğe göre Bakanlık tarafından tercüman-rehber yetiştirmek amacıyla açılan kursu başarıyla tamamlayanlar “*Tercüman-Rehber Belgesi*” almaya hak kazanırlardı. Aynı yönetmeliğin 42. Maddesinde; “*Bakanlıktan Tercüman-Rehber belgesi almamış olanlar Tercüman-Rehberlik yapamazlar*”

hükmü yer almaktadır (Resmi Gazete, 1971). Bu yönetmelik 1974, 1981, 1983, 1986, 1988, 1995 yıllarında bazı değişikliklere uğramış ve 25 Kasım 2005 tarihli ve 16004 sayılı Resmi Gazete’de “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” adıyla yayımlanmıştır (İRO, 2021). Söz konusu belge 22 Haziran 2012 tarihli “6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ile Ruhsatname adını almıştır. Ruhsatname turist rehberliği mesleğinin icrası için gerekli şartlara sahip turist rehberlerine Bakanlığın vermiş olduğu belgedir. Turist rehberleri birden fazla odaya üye olamaz. Turist rehberlerinin oda üyeliğine kabulü için mesleğe kabul edilerek ruhsatname almış ve mesleğe kabul koşullarını yitirmemiş olmaları gerekmektedir (Resmi Gazete, 2012). Bakanlık tarafından ülkesel ve bölgesel turist rehberlerine verilmek üzere mesleğe kabul koşullarını taşıyan adaylara ruhsatname düzenlenir. Ruhsatnamede turist rehberinin kimlik bilgileri, ülkesel veya bölgesel turist rehberliği, yabancı dil/dilleri, öğrenim durumu gibi bilgiler yer alır (İRO, 2021). Ruhsatname sahibi olanlar turist rehberi unvanını kazanırlar ve çalışma kartı alabilirler (Resmi Gazete, 2013).

— **Çalışma Kartı:** 1971 tarihli Tercüman-Rehber Kursları ve Tercüman-Rehber Yönetmeliği’nin 43. Maddesinde “*Tercüman rehberler görev sırasında hüviyet kartlarını yanlarında taşımak ve Bakanlıkça hazırlanarak kendilerine verilecek olan kokartlarını takmak mecburiyetindedirler*” hükmü yer almaktadır. Bu yönetmelikte rehberlik kokartına vize zorunluluğu getirilmiştir. Buna göre rehber bağlı bulunduğu Bölge Müdürlüğüne kokartını her yıl vize ettirmesi gerekmektedir (Resmi Gazete, 1971). 2005 tarihli Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği’nde kokart yerine rehberlik “Kimlik Kartı” ibaresi yer almaktadır (Resmi Gazete, 2005). 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012) ile söz konusu belge “Çalışma Kartı” adını almıştır. Eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl geçerli olmak üzere mesleği aktif olarak yapabilmeleri için verilen belgeye çalışma kartı denilmektedir. Turist rehberinin mesleğini icra edilirken çalışma kartının görünür şekilde taşınması gerekmektedir (Resmi Gazete, 2012). Bu kanun vize zorunluluğunu kaldırmıştır ancak mesleği fiili

olarak yapacak rehberlere çalışma kartını her yıl yenileme zorunluluğu getirmiştir.

— **Eylemli Turist Rehberi:** Yeni kanunla kullanılmaya başlayan kavramlardan bir diğeri de “Eylemli Turist Rehberi” dir. Eylemli turist rehberi; çalışma kartına sahip olan ve aktif olarak rehberlik yapma hakkına sahip kişiye denilmektedir. Meslek sadece eylemli turist rehberleri tarafından icra edilebilir. Eylemli turist rehberi olabilmek için bir yıl süreyle geçerli olan çalışma kartının alınması zorunludur. Odaya üyelik koşullarını kaybetmiş veya odaya karşı yükümlülüklerini yerine getirmemiş olanlara çalışma kartı verilmez (Resmi Gazete, 2012).

— **Eylemsiz Turist Rehberi:** Eylemsiz turist rehberi ruhsatnameye sahip ancak çalışma kartına sahip olmayan kişiyi belirtmektedir. Odaya üyelik koşullarını kaybetmiş veya odaya karşı yükümlülüklerini yerine getirmemiş olanlara çalışma kartı verilmez. Çalışma kartı almayan veya eylemsiz turist rehberi olarak kalmak üzere yazılı beyanda bulunan turist rehberleri eylemsiz turist rehberi olarak sicile işlenir. Eylemsiz turist rehberleri, meslek kuruluşları organlarının seçimlerinde oy kullanamaz ve bu organlarda görev alamazlar. Aralıksız sekiz yıl süreyle eylemsiz turist rehberi olarak kalanların eylemli turist rehberi olabilmeleri için, Bakanlık tarafından yapılan sınava katılarak başarılı olmaları gerekir (Resmi Gazete, 2012). 2005 tarihli Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği’nde ise “*Üst üste iki defa vizesini yaptırmayan rehberler mesleklerini icra edemezler ve bu durumda olanların kimlik kartları iptal edilir. Bu durumda olup da, tekrar rehberlik mesleğini icra etmek isteyenlerin, bu yönetmeliğin 30. Maddesi gereğince, belgelerini ibraz etmeleri halinde açılacak bir kursu bitirme ve bütünleme sınavlarına katılarak başarılı olmaları gerekir*” hükmü yer almaktadır (Resmi Gazete, 2005).

### 2.1.5. Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Bilgi, Beceri ve Nitelikler

Turist rehberi birçok yönden donanımlı olmalı ve çeşitli niteliklere sahip olmalıdır. Çünkü rehber farklı olaylarla ve çeşitli turist grupları ile karşılaşan kişidir ve bu durum, bu mesleği icra ederken çok yönlü olmayı gerektirmektedir.

Turist rehberleri, sektördeki diğer çalışanlar gibi turistlerin ihtiyaçlarını bilmeli, hizmetlerini buna göre sunmalıdır (El-Sharkawy, 2007: 77). Bir turist rehberi öncelikle sürekli yeni bilgiler öğrenmeye çalışmalı ve değişen koşullarla birlikte bilgisini de yenilemeli (Çimrin, 1995: 42), ayrıca turist ziyaretini unutulmaz bir deneyime dönüştürebilmelidir (Sandaruwani ve Gnanapala, 2016: 62). Çolakoğlu vd., (2010), genel bir sınıflandırma ile bir rehberde bulunması gereken özellikleri; liderlik ve sosyal beceriler, sunum ve konuşma becerisi (vücut dili, ses tonu, dil, diksiyon) ve canlandırma olmak üzere üç grupta toplamıştır. Yıldız vd.,'ne (1997) göre turist rehberi; iletişim, yönetim, tanıtım, bilgilendirme, eğlendirme, olağan dışı durumlarla baş edebilme ve adaleti tesis etme konularında niteliklere sahip olmalıdır. Tetik (2006), bir rehberde; yorumlama gücü, espri yeteneği, organizasyon becerisi, koordinasyon, odaklama ve misafirperverlik, ilkyardım bilgisi, genel kültür gibi niteliklerin bulunması gerektiğini belirtmektedir. Kohl, Brown ve Humke'ye (2001) göre iyi bir rehberde; profesyonellik, hitap gücü, objeleri kullanma becerisi, yüksek ve net bir ses tonu, dakiklik ve sorunlarla başa çıkabilme özellikleri bulunmalıdır. Ülkesini temsil etmekle görevli olan rehber; kültürel açıdan donanımlı, bilgilendirici sunum yapabilen, tarafsız, coşkulu, kibar (El-Sharkawy, 2007) ve drama becerisine (Pearce, 1984) sahip olmalıdır. Rehber çoğu zaman farklı milletten, yaştan ve kültürden çeşitli insanlarla ilgilenmek durumunda kaldığı için yabancı dil, tarih, coğrafya ve adetlerle ilgili belli derecede bilgi birikimine sahip olmalıdır (Prakash ve Chowdhary, 2010: 56). Rehber genellikle iki ya da daha fazla kültür arasında yaşamalı ve bunun için güven duyulan, anlayış sahibi ve iletişim becerisi gelişmiş bir kimse olmalıdır ve aynı zamanda kültürel miras, ekolojik tur, doğa turu, macera gezileri gibi uzmanlık gerektiren bilgi ve becerilere de haiz olmalıdır (Weiler ve Black 2014: 17, 64). Huang, Hsu ve Chan (2010), rehberin dış görünüşe ve turist memnuniyetine önem vermesi gerektiğini belirtirken; mizah, iş tutkusu ve empati niteliklerinin de bulunması gerektiğine vurgu yapmıştır. Bir turist rehberinin tarih, mitoloji, gastronomi, müzecilik, sanat tarihi, arkeoloji, mimari, dinler tarihi, folklor,



psikoloji, sosyoloji, felsefe, antropoloji, uluslararası ilişkiler alanlarına yatkın olması gerekmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006; Erkol, 2015). Şahin (2018), rehberde bulunması gereken kişilik özelliklerinden bahsederek bir rehberin; “açık fikirli, hoşgörülü, saygılı, sabırlı, kararlı, yardımsever ve sorumluluk sahibi olması” gerektiğini belirtmektedir.

Özetlemek gerekirse bir rehber teknik bilgi, mesleki bilgi, sosyal ve beşeri ilişkiler, fiziki beceriler gibi mesleğin gerektirdiği niteliklere sahip olmalıdır. Çalışmanın devamında turist rehberinin rollerinden bahsedilecektir.

### **2.1.6. Turist Rehberinin Üstlendiği Roller**

Turist rehberinin rollerinin başlangıç noktası ve gelişimi, turist rehberliğini bilimsel bir ilgi konusu haline getirmede öncülük etmiş olan Cohen (1985) tarafından açıklanmıştır (Rabotic, 2010: 354). Son yıllarda turist rehberliği alanında yapılan araştırmalar, sadece bilgi vermenin veya turistlerin tatillerinin tadını çıkarmasını sağlamanın ötesinde, rehberlerin hangi rolleri üstlendiklerine vurgu yapılması ile birlikte önemli ölçüde artmıştır (Mackenzie ve Raymond, 2020: 2).

Turist rehberleri üzerine yapılan çalışmalarda çeşitli rehber rolleri ortaya çıkmaktadır (Mossberg, Hanefors ve Hansen, 2018: 204). Turist rehberleri, yerli ve yabancı turistlere hizmet verirken aynı zamanda önemli birtakım görevleri de üstlenmektedirler (Albuz vd., 2018: 25). Turizm sektöründe yaşanan rekabet göz önüne alındığında, turist rehberinden beklenen rollerin sayısı da artmaktadır (Öter ve Sarıbaş, 2018: 110). Mesleklerinin karmaşık bir yapıya sahip olması nedeniyle turist rehberlerini tek bir tanımla ifade etmek güçtür (Chilembwe ve Mweiwa, 2014: 31). Mesleği gereği bir rehberin farklı rolleri bulunabilmektedir. Zhang ve Chow (2004) yaptıkları çalışmada turist rehberlerinin farklı rollerini tablo halinde özetlemişlerdir. Söz konusu roller genişletilmiş hali ile Tablo 2.1’de sunulmuştur (Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2010: 3).

**Tablo 2.1.** Turist Rehberine Atfedilen Roller

ROLLER		ARAŞTIRMACILAR	YIL
<i>Actors</i>	Aktör	Holloway	1981
<i>Ambassador</i>	Elçi	Holloway	1981
<i>Buffer</i>	Tampon	Schmidt Pearce Wong, Ap ve Sandiford	1979 1982 1998
<i>Caretaker</i>	Bakıcı	Fine ve Speer	1985
<i>Catalyst</i>	Katalizör	Holloway	1981
<i>Cultural Broker</i>	Kültür Simsarı	McKean Holloway Katz Ap ve Wong	1976 1981 1985 2001
<i>Educator</i>	Eğitmen	Holloway Pond	1981 1993
<i>Entrepreneur</i>	Girişimci	Dahles Chowdhary ve Prakash	1998 2009
<i>Facilitator</i>	Kolaylaştırıcı	Pond	1993
<i>Host</i>	Ev Sahibi	Pond	1993
<i>Information Giver</i>	Bilgi Verici	Holloway Hughes	1981 1991
<i>Intermediary</i>	Aracı	Schmidt Ryan ve Dewar	1979 1995
<i>Interpreter</i>	Yorumcu	Tilden	1957
<i>Leader</i>	Lider	Cohen Geva ve Goldman	1985 1991
<i>Manager</i>	Yönetici	Pond	1993
<i>Mediator</i>	Arabulucu	De Kadt Nettekoven Schmidt Holloway Cohen Katz Gurung, Simmons ve Devlin	1979 1979 1979 1981 1985 1985 1996
<i>Mentor</i>	Mentor / Danışman	Cohen	1985
<i>Middleman</i>	Komisyoncu	Van den Berghe	1980
<i>Organiser</i>	Organizatör	Hughes Pearce Schuchat	1991 1982 1983
<i>Pathfinder</i>	Yol Gösterici	Cohen	1985
<i>Path Breaker</i>	Yol Açıcı	Cohen	1985
<i>PR Representative</i>	Halkla İlişkiler Temsilcisi	Pond	1993
<i>Salesperson</i>	Satış Elemanı	Fine ve Speer Grönroos	1985 1978
<i>Shaman</i>	Şaman	Schmidt	1979
<i>Teacher</i>	Öğretmen	Holloway Pearce Fine ve Speer Mancini	1981 1982 1985 2001

**Kaynak:** Prakash vd., 2010

Literatürde turist rehberinin rolleri konusunda yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. Tablo 2.1’de turist rehberlerinin üstlendikleri düşünülen 25 adet rol bulunmaktadır. Tabloda görüldüğü üzere turist rehberine en çok atfedilen roller arasında “arabulucu”, “kültür simsarı”, “tampon”, “organizatör” ve “öğretmen” rolleri dikkat çekmektedir. Öte yandan tabloya göre Schmidt (1979), Holloway (1981), Cohen (1985), Fine ve Speer (1985) ve Pond (1993) turist rehberlerine en fazla rol tanıyan araştırmacılarıdır. Rekabetin artmasıyla birlikte hükümetler, medya, sektör vb. gibi farklı paydaşlar tarafından turist rehberlerinden, turistleri karşılamının ve bilgilendirmenin çok ötesinde daha büyük bir rol oynamaları beklenmektedir. Tilden (1957), bir rehberin rolünün yorumlamak olduğunu öne sürerek, yorumlamanın, insanların ziyaret ettikleri yerler ve orada gördükleri ve yaptıkları şeyler hakkında insanlara anlam ve ilişkileri açıklamayı amaçlayan eğitici bir etkinlik olduğunu savunmaktadır. Öte yandan turist rehberlerini yöntemli olarak inceleyen ilk araştırmacıları olan Holloway (1981), turist rehberlerinin rolünü Rol Kuramı bağlamında ele almıştır. Cohen’e (1985) göre turist rehberinin iki önemli rolü bulunmaktadır. Bunlardan ilki “yol gösterici”, diğeri ise “mentor” rolüdür. Ap ve Wong (2001), turist rehberinin rolünün yorumlama işlevinin; “arabulucu ve kültür simsarı” olmak üzere iki boyutu içerdiğini öne sürmektedirler. Rehber; turistler, yöre halkı ve çevre arasında arabuluculuk yapmaktadır. Gurung vd., (1996) de benzer bir görüşü benimseyerek, turist rehberinin farklı gruplar arasında para, hizmet, erişim ve bilgi dağıtımını yoluyla köprüler kuran kişi olduğunu belirtmektedirler. Turist rehberleri, en önemli rolü ziyaretçilerin izlenimlerini ve tutumlarını şekillendirmek ve çevrelerine ilişkin takdirlerini ve anlayışlarını geliştirmeye yardımcı olmak olan “kültür simsarı” olarak hizmet verirken diğeri yandan, turistleri ziyaret edilen kültürün zorluklarından yalıtılan bir “tampon” görevi görürler (Schmidt, 1979; Pearce, 1982; Prakash vd., 2010; Wong vd., 1998).

Açıkça görüldüğü üzere turist rehberlerinin, turizm deneyimlerinin sağlayıcıları olarak bir takım sorumlulukları bulunmaktadır ve ziyaretçilerin, işverenlerin ve ev sahibi yörenin ihtiyaçlarını karşılamak üzere rekabetçi rolleri vardır (Weiler ve Ham, 2002: 54). Çalışmanın takip eden kısmında turist rehberinin sektör açısından ifade ettiği önemden bahsedilmektedir.

### 2.1.7. Turist Rehberlerinin Turizm Sektöründeki Yeri ve Önemi

Turist rehberlerinin turizm sektöründe büyük görevleri ve sorumlulukları bulunmaktadır. Çünkü sektörde çalışan diğer kişilerle karşılaştırıldığında, turist ile en yakın ilişkide olan kişiler turist rehberleridir. Dolayısıyla rehberin davranışları turiste, toplum ve ülke hakkında fikir verir (Çimrin, 1995: 10). Turistlere destinasyonla ilgili tarih, kültür, sosyal yaşam, eğitim, sağlık, ekonomi, sanayi vb. gibi birçok alanda bilgi aktaran, turistlerle bizzat iletişim kurup destinasyonun tanıtım yüzü olan turist rehberleri önemli bir role sahiptir (Albuz vd., 2018: 17). Turist rehberinin bilgi, beceri, tutum ve ilgi davranışları turistin memnun olmasında en etkili faktörlerdendir. Ülke tanıtımından, turistin tatilinden haz almasına, negatif düşüncelerinin yok olmasına kadar çoğu konuda rehberlik mesleği önemli bir görev üstlenmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006; Tetik, 2006). Turist rehberi turizm sektörüne politik, ekonomik ve sosyal açılardan katkı sağlamaktadır (Çimrin, 1995).

Turistlerin bir turdan memnun olup olmamaları büyük ölçüde, ülke turizminin aynası konumunda olan turist rehberine bağlıdır. Araştırmacılar, turizmin ilerlemesinde ve turistlerin satın aldıkları turların turistik deneyime dönüşmesinde turist rehberlerinin kilit rol oynadığını belirtmektedirler (Köroğlu, 2011: 231-232). Turist rehberliği bir destinasyonun temsilinde ve turist deneyiminin kalitesini, kalış süresini ve yerel halk için ortaya çıkan ekonomik faydaları belirlemede stratejik bir faktör oluşturur (Dahles, 2002: 783). Nguyen (2015), rehber performansının destinasyon sadakatinde önemli bir rol oynadığı sonucuna varmıştır. Grönroos (1978), “bir sonraki turu satanın rehber olduğu” görüşünü belirterek turist rehberinin acente için önemini vurgulamaktadır. Eser’e (2018) göre rehber; bilgilendirme, deneyim sağlama, destinasyon ve turist arasında bağ oluşturma, hizmet sürecinde düzenleyici etki, satış ve tanıtımda bilgi kaynağı oluşturma açılarından önem arz etmektedir. Turizm sektörünün yol göstericileri olarak nitelendirilen turist rehberleri, turistin tur algılamalarında önemli etkiye sahiptir (Christie ve Mason, 2003; Mossberg, 1995). Turist rehberliği mesleği, çeşitli rol, beceri ve niteliklere ek olarak bazı mesleki zorlukları ve sorunları da barındırmaktadır (Çınar, 2018: 42). Çalışmanın devamında turist rehberlerinin yaşadıkları mesleki sorunlara yer verilmiştir.

### 2.1.8. Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları

Turist rehberliği mesleğinin fiziksel güce dayalı olması, mevsimsel özellik taşıması, iş güvencesinin olmaması, dış etkenlere bağlı olması, kendini sürekli yenileme mecburiyeti olan disiplinler arası bir meslek olması ve emekliliğin olmaması veya çok geç olması nedeniyle bu meslek, beraberinde bazı sorunların yaşanmasına da neden olmaktadır (Çolakoğlu vd., 2010; Çetin ve Kızılırmak, 2012). Turist rehberlerinin karşılaştıkları mesleki sorunlara ilişkin bilgiler ve bu sorunlara çalışmalarında yer veren araştırmacılar Tablo 2.2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2.2.** Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar

MESLEKİ SORUNLAR	ARAŞTIRMACILAR
Kaçak rehberlik	Çalık ve Tahmaz, 2019; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Ercenk, 1992; Karacaoğlu ve Sert, 2018; Karakaş, 2018; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Polat, 2001; Yarcan, 2007
Ücrete ilişkin sorunlar	Ap ve Wong, 2001; Hu ve Wall, 2013; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Yarcan, 2007
Eğitim ile ilgili sorunlar	Polat, 2001; Batman, 2003; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Hu ve Wall, 2013
Müze ve ören yerlerinde yaşanan sorunlar	Ercenk, 1992; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Polat, 2001
Ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar	Batman, 2003; İlhan ve Soybalı, 2018; Polat, 2001
Bilgi, beceri eksikliği ve niteliksel sorunlar	Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011; Yarcan, 2007
Uygunsuz çalışma koşulları	Ababneh, 2016; Prakash vd., 2011
Sektöre ilişkin sorunlar	Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Karakaş, 2018
Mevsimsellik	Ap ve Wong, 2001; Chilembwe ve Mweiwa, 2014
Sosyal güvence sorunu	Ababneh, 2016; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006
Acente ile yaşanan sorunlar	Batman, 2003; Polat, 2001
Fiziki altyapı sorunları	Prakash vd., 2011
Güvenlik sorunları	Karacaoğlu ve Sert, 2018
Krizlerin etkisi	Çalık ve Tahmaz, 2019
Özel hayatın kısıtlanması	Yetgin, 2017
Müzelerdeki yoğunluk	Karacaoğlu ve Sert, 2018
Yabancı dil ile ilgili sorunlar	Yetgin, 2017
Rehber performansı ile ilgili sorunlar	Ababneh, 2016
Sağlık problemleri	Karakaş, 2018
Otellerle yaşanan sorunlar	Batman, 2003
Yasal mevzuat ile ilgili sorunlar	Hu ve Wall, 2013
Denetim eksikliği	Yetgin, 2017
Haksız rekabet	Yarcan, 2007
Turist grupları ile yaşanan sorunlar	Batman, 2003
Fiziksel riskler	Yetgin, 2017

Tablo 2.2’de 1992-2019 yılları arasında yapılan çalışmalarda turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken yaşadıkları birtakım sorunlara yer verilmiştir. Buna göre araştırmacılar tarafından en fazla üzerinde durulan mesleki sorun kaçak rehberliktir. Ücret ve eğitim ile ilgili sorunlara da sıkça rastlanıldığı görülmektedir. Batman (2003), otellerde karşılaşılan sorunlara dikkat çekerek rehberlere beklenen ilginin ve saygının gösterilmemesinin bir sorun teşkil ettiğini belirtmektedir. Yarcan (2007) taban ücretin altında ödeme yapan seyahat işletmelerinin, hem işletmeler hem de rehberler arasında haksız rekabet oluşturduğunu, Ababneh (2016) ise uygunsuz çalışma koşullarının rehberlerin performansını olumsuz etkileyeceğini ve rehberlerde uzun süreli strese yol açacağını savunmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde turist rehberlerinin yaşadıkları bazı mesleki sorunların yaşamlarını olumsuz etkilediklerini söylemek mümkündür.

## **2.2. İŞE TUTKUNLUK KAVRAMI**

Bu bölümde işe tutkunluğun tanımı, boyutları, işe tutkunluk kavramını açıklayan yaklaşımlar, işe tutkunluğu etkileyen faktörler ve işe tutkunluğun sonuçları yer almaktadır.

### **2.2.1. İşe Tutkunluğun Tanımı**

İşe tutkunluktan önce tutkunluk kavramını açıklamakta fayda vardır. Tutkunluk bir kişinin veya grubun güçlü bir iş performansı göstermek ve sürdürmek için oluşturduğu duygusal ve zihinsel bağlılığı ifade etmektedir (Kendrick, 2013: 22). Tutkunluk, bir örgüt içerisindeki bireylerin iş rollerine bağlanmasıdır ve herhangi bir belirli nesne, olay, kişi veya davranışa odaklanmayan daha kalıcı, yaygın bir duygusal ve bilişsel bir duruma işaret eder (Kahn, 1990). Saks (2006), tutkunluğun örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve mesleki bağlılıktan farklı bir kavram olduğunu ileri sürerek, tutkunluğu bireysel rol performansı ile ilişkilendirmiştir.

İngilizce literatürde “Work Engagement” olarak adı geçen kavramın Türkçe kaynaklarda şimdiye kadar toplam 16 farklı şekilde ifade edildiği tespit edilmiştir. Söz konusu kavramın araştırmacılar tarafından ifade edilmiş biçimleri Tablo 2.3’te gösterilmektedir.

**Tablo 2.3.** İşe Tutkunluk Kavramı

KAVRAM		ARAŞTIRMACILAR
WORK ENGAGEMENT	İşe Tutkunluk	Başoda, 2017; Bektaş ve Karagöz, 2020; Çağlar, 2011; Kamanlı, 2015; Taş, 2018; Ünal, 2019
	İşe Gönülden Adanma	Bal, 2008; Çakıl, 2011; Erim, 2009; Yolcu ve Çakmak, 2017
	Çalışmaya Tutkunluk	Batuk, 2011; Gençel, Akçakanat ve Dinç, 2020; Turgut, 2011
	İşe Cezbolma	Akünel, 2018; Ertemli, 2011; Özer, Saygılı ve Uğurluoğlu, 2015
	İşe Bağlılık	Başaran, 2018; Gül, 2015; Tuna, 2009
	İşe Adanmışlık	Aybas, 2014; Kurtpınar, 2011; Meriç, Öztürk Çiftci ve Yurtal, 2019
	İşe Angaje Olma	Arslan ve Demir, 2017; Güneşer, 2007; Türkoğlu, 2018
	İşle Bütünleşme	Arı, 2011; Demir, 2011; Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2013
	İşe Bağlanma	Açıkgöz, 2009; Açıkgöz ve Kıran, 2020; Ateş, 2018
	İşe Tutulma	Güler, Çetin ve Basım, 2019; Metin, 2010
	İşe Adanma	Çavuşoğlu, 2022; Tekeli, 2021
	İşe Kapılma	Öner, 2008
	İşe Yoğunlaşma	Oymak, 2015
	Kendini İşe Verme	Uzun, 2019
	İşe Kenetlenme	Aksoy, 2020
İş Bağlantısı	Attallah, 2020	

Tablo 2.3'te de görüldüğü üzere “Work Engagement” kavramı çeşitli şekillerde Türkçeye çevrilmiştir. Bu çalışmada “İşe Tutkunluk” ifadesi tercih edilmiştir.

İşe tutkunluk; olumlu, tatmin edici; dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma boyutlarından oluşan, işle ilgili zihinsel durum olarak tanımlanabilir (Schaufeli vd., 2002: 74). İşe tutkunluk, kişinin işine ne ölçüde dâhil olduğunu, işinde ne kadar kararlı, hevesli ve tutkulu olduğunu tanımlamak için kullanılan bir kavramdır (Macey ve Schneider, 2008: 8). İşe tutkunluk kavramı güdüsel bir yapıya sahiptir ve işle ilgili bir tür pozitif psikolojik durumu içerir (Tsaur, Hsu ve Lin, 2019: 132). Christian, Garza ve Slaughter (2011) işe tutkunluğu; “iş deneyimi ya da performansında kişisel enerjilerin eş zamanlı kullanımını ifade eden nispeten kalıcı zihin durumu” olarak ifade etmektedir. Leiter ve Bakker (2010), işe tutkunluğu; “motivasyonel bir kavram” ve “çalışanların işlerine yansıttığı kişisel enerji”, Thompson (2016) ise “çalışanların işlerinde gösterdikleri tüm çaba ve işlerine olan hevesleri” olarak tanımlamaktadır. Müceldili ve Erdil'e (2013) göre işe tutkunluk, “çalışanın ellerini,

zihnini ve kalbini koordineli bir şekilde kullanması ile ortaya çıkan psikolojik bir motivasyon aracıdır”. Harter, Schmidt ve Hayes (2002: 269) işe tutkunluğu, “bireylerin işlerine katılımı ve memnuniyeti ile işlerini yapma istekliliği” olarak tanımlamışlardır. Rothbard (2001) ise işe tutkunluğu; dikkat ve yoğunlaşma olmak üzere iki önemli bileşeni içeren “psikolojik varoluş” olarak tanımlamıştır. Dikkat, “bilişsel uygunluk ve kişinin bir rol hakkında düşünmek için harcadığı zaman” anlamına gelirken, yoğunlaşma “bir role kendini kaptırmak ve bir role odaklanmanın yoğunluğunu” ifade etmektedir. Tan’a (2015) göre işe tutkunluk, bireyin, yalnızca bağlılığın sonucu olarak kendisini işine ne kadar adanmış olduğundan ziyade, çalışırken kendisinin bütün benliğiyle hangi oranda orada bulunduğu, kendisini ne derecede işine verdiğini ifade etmektedir. Harputluoğlu (2015) ise işe tutkunluğu “kişinin, işle ve diğer bireylerle bağlantısını ayarlayan, kişinin, fiziksel, duygusal ve zihinsel varlığını belirten, aktif ve bütün performansını etkileyen bir durum” şeklinde tanımlamıştır. Vanderbilt (2019), işe tutkun çalışanların, kuruluşun iş ve performans hedeflerini ve kuruluşun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmadaki rolünü anlayan çalışanlar olduğunu ifade etmektedir. İşe tutkunluğu tükenmişliğin zıt anlamı olarak kabul eden görüşler de mevcuttur (Bakker vd., 2008; Maslach ve Leiter, 2008). Literatürde farklı tanımlamalar mevcut olsa da, işe tutkunluk kavramı ile ilgili genel kabul gören, ortak bir tanımdan bahsetmek güçtür.

## **2.2.2. İŞE TUTKUNLUĞUN BOYUTLARI**

Schaufeli vd., (2002), yaptıkları çalışmada işe tutkunluğun üç alt boyutunu belirlemişlerdir. Literatürde de yaygın bir şekilde kabul gören bu boyutlar; “Dinçlik (*Vigor*), Adanmışlık (*Dedication*) ve Yoğunlaşma (*Absorption*)” boyutlarıdır.

### **2.2.2.1. Dinçlik**

İşe tutkunluğun ilk bileşeni olan dinçlik; olası engeller oluştuğunda kişinin durmadan ve paniğe kapılmadan tam kapasite ile işine iradesini koymasındadır. Kişinin coşku hissetmesi, işinde çaba gösterme güdüsü, sebat ve engelleri aşma arzusu dinçliği oluşturan boyutlardır (Naumanen, 2017: 14). Dinçlik, kişinin çalışma esnasında yüksek düzeyde enerji ve zihinsel dayanıklılığı, işinde çaba sarf etme isteği ve zorluklar karşısında sebat etme durumunu ifade etmektedir (Schaufeli vd., 2002: 74).



Shirom'a (2003) göre dinçlik, bireyin sahip olduğu fiziksel güç, duygusal enerji ve bilişsel canlılıktan oluşan birbirine bağlı bir dizi duygusal deneyimler bütünüdür. Schaufeli ve Bakker (2004) dinçlik kavramının tükenmişliğin zıt anlamı olduğunu savunmaktadır. Kendini dinç ve mutlu hisseden çalışanın, işi ile ilgili pozitif düşüncelere sahip olması beklenebilir (Salanova, Agut ve Peiro, 2005: 1218). Dinçlik bireyin işini daha fazla enerji ile yapmasına olanak sağladığı için günlük hayatta, çalışma hayatında ve aile içinde bireye fayda sağlayacaktır (Sonnetag ve Niessen, 2008: 435-436).

#### **2.2.2.2. Adanmışlık**

Adanmışlık; bireyin coşku, önemseme, gurur ve ilham duyguları eşliğinde işine güçlü bir bağ ile katılımıdır (Maslach vd., 2001: 417). Niteliksel anlamda adanmışlık, özdeşleşmenin bir derece üstü olup, güçlü bir katılım anlamına gelir. Adanmışlık yalnızca belirli bir bilişsel durumu değil aynı zamanda duygusal boyutu da olan daha geniş bir kavramı ifade etmektedir (Schaufeli vd., 2002: 74-75). Schaufeli ve Bakker'e (2004) göre adanmışlık, sinizmin tersidir. Sonnetag (2003), işine adanmış ve hevesli olan bireyin çalışma ortamında proaktif eylemlerde bulunma ihtimalinin daha yüksek olduğunu savunmaktadır. Adanmışlık, kişinin kendi çalışmasından ve kendi işine yönelik heyecanından gurur duymasını sağlar (Naumanen, 2017: 14)

#### **2.2.2.3. Yoğunlaşma**

İşe tutkunluğun boyutlarından sonuncusu olan yoğunlaşma, kişinin tamamen üzerinde çalıştığı konuya odaklandığı derin bir zihin durumu olarak nitelendirilir. Kişi işini şevk duyarak yaptığından kendini işine kaptırır (Naumanen, 2017: 14). Yoğunlaşma, bireyin tamamen konsantre ve derin bir şekilde işi ile meşgul olması ve kendisini işinden alamaması durumunu ifade etmektedir (Schaufeli vd., 2002: 75). Shirom (2003), yoğunlaşmanın; özenme, bağlanma, bütünleşme ve işe odaklanma unsurlarını içeren "işte psikolojik var olma durumu" ile büyük ölçüde örtüştüğünü savunmaktadır.

### **2.2.3. İŞE TUTKUNLUK KAVRAMINI AÇIKLAYAN YAKLAŞIMLAR**

Bu kısımda işe tutkunluk kavramını açıklamada yardımcı olan kuramlardan Kahn'ın İşe Tutkunluk Yaklaşımı, Kaynakların Korunması Kuramı, İş Talepleri-Kaynakları Modeli ve Tükenmişlik Anti Tez Yaklaşımı'ndan bahsedilmiştir.

#### **2.2.3.1. Kahn'ın İşe Tutkunluk Yaklaşımı**

İşe tutkunluk kavramı hakkında yapılan ilk çalışmalardan biri Kahn'ın 1990 yılında yaptığı çalışmadır. Kahn (1990), işe tutkunluk kavramını açıklarken Goffman'ın (1961) yaptığı çalışmadan etkilendiğini belirtmiştir. Goffman'a (1961) göre insanlar rollerine anlık olarak bağlanır veya bağlanmaz. Kahn (1990) işe tutkunluk kavramını, "örgüt üyelerinin iş rollerini gerçekleştirirken kendilerini fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak ifade ederek benliklerini kullanmaları" olarak tanımlamıştır. Bu ifade işine tutkun çalışanların işleriyle özdeşleştikleri için çaba harcadıkları anlamına gelmektedir. Fiziksel, bilişsel, duygusal ve zihinsel kapasiteler gibi kişisel enerjilerini işlerinde kullanmaya hevesli olan çalışan ile kendisini özgürce ifade etmesini sağlayan iş rolü arasında dinamik bir ilişki vardır. Dolayısıyla işe tutkunluk, kişinin işine enerji katan ve hem bireysel (kişisel gelişim) hem de örgütsel düzeyde (performans) olumlu sonuçlar üreten bir davranıştır (Kahn, 1990).

#### **2.2.3.2. Kaynakların Korunması Kuramı**

Hobfoll (1989; 1998) tarafından geliştirilmiş olan Kaynakların Korunması Kuramı (COR-Conservation of Resources Theory) insanların değer verdikleri şeyleri elde etmeye ve korumaya çalıştıklarını varsayar. Değer verilen bu şeylere kaynak denilmektedir. Bu kaynaklar nesnelere (ev, araba gibi), koşullar (evlilik, iş hayatı gibi), kişisel özellikler (öz saygı, yetenek) ve enerjiler (bilgi, para, kredi, sigorta) olmak üzere dört grupta incelenebilir (Hobfoll ve Wells, 1998: 122-124). Çankır'a göre (2016) bu kaynaklar bireyler için birer değer olmakla birlikte, kişinin motivasyonunun sürdürülebilir olmasını sağlayabilecek unsurlardır. Wu ve Lee (2020) ise işe tutkun çalışanın, işine daha çok değer verip ve onu sevdiğini; bu nedenle de işsel olarak motive olma eğiliminde olduğunu belirtmektedirler. Kaynakların Korunması Kuramı her biri belirli ihtiyaçlara karşılık gelen kaynakların biriktirilmesini önermektedir. Örneğin, yiyecek ve barınma gibi temel fiziksel

ihtiyaçların karşılanması için para, ev gibi maddi kaynaklara; statü ve ait olma gibi psikolojik ihtiyaçların karşılanması için sosyal destek, saygınlık ve takdir edilme gibi maddi olmayan kaynaklara ulaşmaya çalışılabilir. Ayrıca iş bulma, arkadaş edinme ve sevgi ihtiyacının karşılanması için de enerji kaynağı harekete geçirilebilir. Bu kaynaklar ek kaynak elde etmek için bir takviye görevi görebilir ve böylece pozitif bir kazanç sarmalı oluşur. Arzu edilen bu kaynaklar biriktirilebildiği sürece insanların da mutlu olacağı varsayılır (Hallberg, 2005: 12).

### **2.2.3.3. İş Talepleri-Kaynakları Modeli**

İşe tutkunluk kavramını incelerken dikkate alınması gereken diğer bir yaklaşım İş Talepleri-Kaynakları (JD-R Job Demands Resources) Modeli'dir. İş Talepleri-Kaynakları Modeli, Demerouti vd., (2001) tarafından tükenmişlik literatürü temel alınarak geliştirilmiş olup, ilk olarak bir işin çeşitli özellikleri ile ilişkili talep ve kaynakların dağılımına göre stres ve tükenmişliği tahmin etmek için kullanılmıştır. Modelde çalışanları etkileyen iki psikososyal çalışma özelliğine işaret edilmektedir. Bunlar iş talepleri ve iş kaynaklarıdır. İş talepleri; yorgunluk, iş yükü, ailevi sorunlar ve duygusal çatışmalar gibi çalışanlar için gerginlik ve strese neden olabilecek fiziksel, sosyal veya örgütsel iş unsurlarını içerir. İş kaynakları ise; sosyal destek, geri bildirim ve karar alma gibi çalışanları motive olmaya teşvik edecek iş unsurlarını içermektedir (Demerouti vd., 2001: 501).

Schaufeli ve Bakker (2004) İş Talepleri-Kaynakları Modeli'ni daha kapsamlı bir şekilde geliştirmişlerdir. Yeniden revize edilmiş bu modelde iş taleplerinin enerjik süreç nedeniyle tükenmişliğe; iş kaynaklarının ise motivasyonel süreci teşvik ederek işe tutkunluğa ve ardından pozitif iş çıktılarına yol açtığı ileri sürülmüştür. Yani iş bileşenlerinin sadece tükenmişliğe neden olabileceği değil, aynı zamanda işe tutkunluğu da sağlayacağı varsayılmıştır. İş kaynakları aracılığıyla işe tutkunluğun artırılması, kaynaklardaki ilk kazancın bir dizi kaynak kazanımına yol açtığı bir "kazanç sarmalı" ile sonuçlanacaktır (Wu, 2013: 8-9).

Schaufeli (2017), taleplerin sayıca fazla olup kaynaklara ağır bastığı zaman çalışanların tükenmişlik hissi yaşayabileceği, diğer taraftan kaynakların artmasının ise tükenmişlik ihtimalini azaltarak işe tutkunluğu artırabileceğini savunmaktadır.

Crawford, LePine ve Rich'e (2010) göre iş talepleri tükenmişliğe yol açarken ve iş kaynakları ise çalışan tutkunluğu ile pozitif ilişki içerisindedir. Bakker vd., (2007) ise iş kaynaklarının, tutkunluğu sağlayan mesleki gelişim ve öğrenmeyi teşvik ederek çalışanların performans hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olacağını belirtmişlerdir.

#### **2.2.3.4. Tükenmişlik Anti Tez Yaklaşımı**

Kısaca duygusal yıpranma, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma durumu olarak tanımlanan (Leiter ve Maslach, 1988) tükenmişlik, iş yaşamında karşı karşıya kalınan altı unsurun birkaçı ya da tümü açısından kişi ve iş çevresinin eşleşmemesinden kaynaklanmaktadır. Bu altı unsur iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerleri içermektedir. İş yükü, kişinin zamanı ve enerjisi açısından yapabileceği iş miktarını; kontrol, kişinin işini yapabilmesi için gerekli olan kaynaklar üzerinde yeterli kontrol ve yetkiye sahip olup olamamasını; ödüller, kişinin işteki başarısının karşılığını alıp alamamasını; aidiyet, kişinin iş yerindeki diğer insanlar ile olumlu ilişkilere sahip olup olamamasını; adalet, adil bir örgüt yapısını ve adalete dayalı ilişkileri; değerler, kişisel değerler ve yapılan iş arasındaki uyumu ifade etmektedir (Gürlek ve Tuna, 2019: 38). Maslach ve Leiter (1997) tükenmişliği, işe tutkunluğun bir erozyonu olarak yeniden tanımlamışlardır. Enerji tükenmeye, katılım sinizme ve etkinlik ise etkisizliğe dönüşür. Buna göre tutkunluk, üç tükenmişlik boyutunun tersi olan enerji, katılım ve etkinlik ile karakterize edilir (Maslach vd., 2001: 416). Bu tanıma göre tükenmişlik tutkunluğun zıddı olarak kabul edilmektedir. Tükenmişlik ve tutkunluk, kişi ve iş çevresi unsurlarının eşleşme derecesi ile ilişkilidir. Kişi ve iş arasındaki boşluk, eşleşmeme tükenmişliğe sebep olurken, bunun tam tersi olarak, kişi ve iş uyumu yüksek seviyede tutkunluğu sağlamaktadır (Gürlek ve Tuna, 2019: 38).

#### **2.2.4. İşe Tutkunluğu Etkileyen Faktörler**

Maslach ve Leiter (1997), birey ve iş ortamındaki altı faktör (iş yükü, kontrol, ödül, topluluk, adalet, değerler) arasındaki uyum veya uyumsuzluk seviyesine odaklanan bir model oluşturmuşlardır. Bu modele göre birey ve iş arasındaki uyumsuzluk arttıkça tükenmişlik ihtimali de artmakta, tersi durumda; uyum arttıkça işe tutkunluk ihtimali de artmaktadır (Maslach vd., 2001: 413). Bakker ve Demerouti'ye (2008)

göre özgür irade, geri bildirim, sosyal destek gibi iş kaynakları ile iyimserlik, öz yeterlik, dayanıklılık ve kendine saygı gibi kişisel kaynaklar, bireyin işe tutkunluğunu teşvik etmektedir. Kim'e (2012) göre iş koşulları (işin karakteristiği, görev bağımlılığı), psikolojik koşullar (öz yeterlik, güven) ve çevresel koşullar (destek, uyum) işe tutkunluğu etkileyen faktörlerdendir. Li vd., (2014) sosyal desteğin işe tutkunluk üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedir. Saks'a (2006) göre işin niteliği, algılanan örgütsel destek, algılanan yönetici desteği, ödül, takdir ve adalet etkenleri işe tutkunluğu etkilemektedir. Castanheira vd., (2016) sosyal etkileşim ve değerli hissedilme algısının işe tutkunluğu olumlu yönde etkilediğini; Ivey, Blanc ve Mantler (2015) ise çalışanın bireyin moral durumunun işe tutkunluk üzerinde etkisi olduğunu belirtmektedirler. Öte yandan Agin (2010), işe tutkunluğu etkileyen faktörleri; işin niteliğine ilişkin faktörler, kişisel faktörler, rolle ilgili faktörler, örgütsel faktörler, grup-lider ilişkileri, iş stresi, iş güvencesi ve sosyal destek olmak üzere sekiz başlık altında incelemiştir. Motivasyon ile işe tutkunluk arasında kuvvetli bir ilişki bulunmaktadır. Çalışmalar motivasyonu yüksek olan kişilerin yüksek düzeyde işe tutkunluğa sahip olduğunu göstermektedir (Gillet vd., 2017). Christian vd., (2011), işe tutkunluğun çalışanların iş performansını tahmin etmek için önemli bir kişisel faktör olduğunu, bu nedenle işletmelerin yüksek işe tutkun çalışanlarını motive etmelerinin oldukça önemli olduğunu belirtmektedir. Özellikle turizm endüstrisinde çalışanların performansı müşteri memnuniyetini, satın alma niyetini ve sadakatini daha fazla etkileyeceğinden bu durum daha da önem kazanmaktadır (Borucki ve Burke, 1999). Bu yüzden çalışanların yüksek düzeyde iş bağlılığı geliştirmeye nasıl teşvik edileceği, örgütsel performansı etkileyen önemli bir etkidir (Tsaur vd., 2019: 132). Van Iddekinge vd., (2011) bireylerin motivasyonunun işlerine olan ilgilerinden etkilendiğini savunmaktadırlar. İşinden keyif alan bireylerin performansı artmakta ve yönetici desteğini alarak iş ortamında etkili bir iletişim kurabilmektedir. Böylece motivasyonları tutkunluklarını etkilemektedir (Fisher, 2010).

### **2.2.5. İşe Tutkunluğun Sonuçları**

Kahn (1990), işine tutkun insanların iş rollerinde kendilerini fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak ifade ettiklerini belirtmiştir. İşe tutkunluk durumu, çalışanın görevlerini ve rolünü yerine getirmek için yoğun bir çaba göstermesini sağlayarak,

çalışanın işinde yüksek motivasyonlu oluşunu sağlamaktadır (Harputluoğlu, 2015: 18). İşine tutkun çalışan üretkendir ve pozitif iş davranışları sergiler (Wu, 2013), ayrıca yüksek bir enerjiye sahiptir ve kendini işi ile güçlü bir şekilde özdeşleştirir (Bakker vd., 2008). İşine tutkun çalışanlar işlerinde gerekenden daha fazla çaba gösterirler ve kendilerinden yapılması beklenen işten fazlasını yaparlar (Vanderbilt, 2019: 9-10). Bireylere kendilerini geliştirebilecekleri iş ortamı ve çalışma şartları sunulduğunda işlerine olan tutkunlukları artacak ve bu da onların çalıştıkları yapıya olumlu anlamda fayda sağlayacaktır (Delaney ve Royal, 2017). Macey ve Schneider (2008), işine tutkun çalışanın örgüte katkıda bulunduğunu ve sadakat gösterdiğini, bu yüzden de işinden gönüllü olarak ayrılma ihtimalinin düşük olduğunu savunmaktadırlar. Leiter ve Bakker (2010), işlerine tutkun çalışanların işlerini eğlenceli bulduklarını, ayrıca işe tutkunluğun sonucu olarak bireyde özen gösterme, detaylara dikkat etme, enerjisini işe yansıtma ve zorlu hedeflere ulaşmak için çaba gösterme davranışlarının oluştuğunu belirtmektedirler. Caesens ve Stinglhamber (2014) ve Yeh (2013), işe tutkunluğun iş tatminini artırdığı sonucuna varmışlardır. Lu vd., (2016), işe tutkunluk düzeyi yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu ifade etmektedirler. Plewa ve Quester (2008), işe tutkunluk ile örgütsel bağlılık; Bonner (2016) ise işe tutkunluk ile psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü ilişki saptamıştır. Öte yandan Hakanen ve Schaufeli (2012), Allipour (2013), Körner, Reitzle ve Silbereisen (2012) ve Ateş (2018) işe tutkunluğun yaşam doyumu üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedirler. Çalışmanın takip eden kısmında işe tutkunluk kavramı ile ilgili literatürde yer alan bazı çalışmalara yer verilmiştir.

## 2.2.6. İşe Tutkunluk İle İlgili Yapılan Çalışmalar

İşe tutkunluk kavramı ile ilgili literatürde yer alan bazı çalışmalar Tablo 2.4'te verilmiştir.

**Tablo 2.4.** İşe Tutkunluk İle İlgili Yapılan Çalışmalar

ARAŞTIRMACI	İNCELENEN KAVRAMLAR	SONUÇ
Agin (2010)	İşe Tutkunluk -İşten Ayrılma Niyeti	İşe tutkunluk düzeyinin artması işte kalma eğilimini artırmaktadır.
Alok ve Israel (2012)	Otantik Liderlik-İşe Tutkunluk	Otantik liderlik, işe tutkunluğu dolaylı olarak etkilemektedir.
Arı (2011)	Örgüt İklimi-İşe Tutkunluk	Örgüt iklimi işe tutkunluğu pozitif yönde etkilemektedir.
Bakker, Emmerik ve Euwema (2006)	Tükenmişlik-İşe Tutkunluk	Tükenmişlik işe tutkunluk üzerinde etkiye sahiptir.
Bonner (2016)	İşe Tutkunluk-Psikolojik Sermaye	İşe tutkunluk ile psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü ilişki vardır.
Caesens ve Stinglhamber (2014)	Örgütsel Destek Algısı-İşe Tutkunluk-Öz Yeterlik	Öz yeterlik, örgütsel destek ile işe tutkunluk arasında aracı role sahiptir.
Choi, Tran ve Park (2015)	Örgütsel Bağlılık-Liderlik-İşe Tutkunluk	Örgütsel bağlılık, liderlik ve işe tutkunluk arasında aracı role sahiptir.
Demerouti, Mostert ve Bakker (2010)	Örgütsel Bağlılık- İşe Tutkunluk	Örgütsel bağlılığın, dinçlik ve adanmışlık ile anlamlı bir ilişkisi vardır.
Öztürk (2019)	Örgütsel İmaj-İşe Tutkunluk	Örgütsel imaj ile işe tutkunluk arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.
Plewa ve Quester (2008)	İşe Tutkunluk- Örgütsel Bağlılık	İşe tutkunluk örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkilemektedir.
Sarıca (2019)	Siber Kaytarma-İşe Tutkunluk	Siber kaytarma düzeyi arttıkça, işe tutkunluk düzeyi de artmaktadır.

Tablo 2.4 incelendiğinde işe tutkunluk kavramının araştırmacılar tarafından çeşitli değişkenler ile birlikte çalışıldığı görülmektedir. Agin (2010) yaptığı çalışmada çalışanların işe tutkunluk düzeyinin artması sonucunda işte kalma eğilimlerinde artış tespit etmiştir. Ayrıca çalışanların yaptıkları iş ve gösterdikleri çabayla kendilerine ve kurumlarına faydalı hissetmelerinin işe tutkunluk durumlarını etkileyen önemli bir unsur olduğunu belirtmektedir. Arı (2011) ise örgüt ikliminin olumlu olarak algılanması ve örgütün işine tutkun çalışanlara sahip olmasının, istenilen örgütsel sonuçlara ulaşılmasını sağladığını savunmaktadır. Yapılan çalışmalara bakıldığında işe tutkunluğun genelde olumlu etkilerinden bahsetmek mümkündür.

### 2.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI

Bu bölümde iş-aile çatışmasının tanımı, iş-aile çatışmasının boyutları, iş-aile çatışmasının nedenleri ve iş-aile çatışmasının sonuçlarına yer verilmiştir.

#### 2.3.1. İş-Aile Çatışmasının Tanımı

Roller, belirli bir sosyal konumda bulunan bir insandan beklenen bir dizi davranışlardır (Frone ve Rice, 1987: 46). Kahn vd., (1964), rol çatışmasını; “iki veya daha fazla baskı grubunun eş zamanlı oluşması”, roller arası çatışmayı ise “karşıt baskıların farklı rollere katılımından kaynaklanan bir rol çatışması” olarak ifade etmişlerdir (Kopelman, Greenhaus ve Connolly, 1983: 199). Greenhaus ve Beutell (1985), Kahn vd.,'nin (1964) çalışmasına dayanarak iş-aile çatışmasını; “iş ve aile etki alanlarından gelen rol baskılarının, bazı açılardan karşılıklı olarak uyumsuz olduğu bir çeşit roller arası çatışma durumu” şeklinde tanımlamışlardır. Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) ise iş-aile çatışmasını; “işe ayrılan zamanın ve iş kaynaklı gerginliğin aile ile ilgili sorumlulukların yerine getirilmesine engel olan bir çeşit roller arası çatışma biçimi” olarak ifade etmişlerdir. Turgut'a (2011) göre iş-aile çatışması, iş ve aile alanlarındaki rollerin dengeli bir biçimde yerine getirilmesindeki güçlükten kaynaklanmaktadır. Turunç ve Çelik (2010) ise iş-aile çatışmasını “çalışanların aynı anda; çalışan, anne-baba ve eş gibi birden fazla role sahip olması ve bu rollerin birbirleri ile çatışmasından ortaya çıkan durum” olarak tanımlamışlardır. İş-aile çatışması birçok insanın yaşayabileceği bir stres kaynağıdır (Carlson, Kacmar ve Williams, 2000: 249). İş, bireyi ailesi ile vakit geçirmekten alıkoyabilir ya da aile bireyin işini yapmasını engelleyebilir (Gutek, Searle ve Klepa, 1991: 460).

#### 2.3.2. İş-Aile Çatışmasının Boyutları

Greenhaus ve Beutell'e (1985) göre iş-aile çatışmasının üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar; “Zaman Temelli Çatışma (*Time Based Conflict*), Gerginlik Temelli Çatışma (*Strain Based Conflict*) ve Davranış Temelli Çatışma (*Behavior Based Conflict*)” boyutlarıdır. Greenhaus ve Beutell (1985) kişinin zaman, gerginlik veya davranış durumunu etkileyen herhangi bir rol özelliğinin, bu rol ile başka bir rol arasında çatışma oluşturabileceğini öne sürmektedir.



### **2.3.2.1. Zaman Temelli Çatışma**

Zaman temelli çatışma, bir role ayrılan zamanın başka bir role katılmayı zorlaştırması durumunda ortaya çıkar. Zaman temelli çatışma iki şekilde ortaya çıkar. Birincisi, bir role bağlı zaman baskısı, başka bir rolden doğan beklentilere uymayı fiziksel olarak imkânsız kılabilir. İkincisi, baskılar fiziksel olarak bir rolün gereksinimlerini yerine getirmeye çalışırken, başka bir rolle ilgili bir kaygı oluşturabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77-78). Zaman temelli çatışma, iş rolüne harcanan zamanın aileye ilişkin sorumluluklara ayrılan zaman ile karışıklık gösterdiği anda da ortaya çıkabilir. Özellikle işe hayatına aşırı bir şekilde zaman harcanması, ailevi sorunlarla başa çıkmayı zor hale getirebilir (Netenmeyer Boles ve McMurrian, 1996: 401). Çalışma saatleri, fazla mesai ve düzensiz vardiyalar, gece yolculukları (Pleck, Staines ve Lang, 1980; Voydanoff, 2005), kişinin ailesine fazla zaman harcamaması (Greenhaus ve Beutell, 1985) iş-aile çatışmasına yol açabilir.

### **2.3.2.2. Gerginlik Temelli Çatışma**

İş stresinin heyecan, kaygı, yorgunluk, depresyon, ilgisizlik ve öfke gibi gerginlik belirtileri üretebileceğine ilişkin önemli bulgular vardır. Gerginlik temelli çatışma, kişinin bir rolündeki yorgunluğunun ve gerginliğinin başka bir roldeki performansını etkilediğinde ortaya çıkar (Greenhaus ve Beutell, 1985; Kelloway, Gottlieb ve Barham, 1999). Gerginlik temelli çatışma, bir başka rolün taleplerini yerine getirmeye çalışırken bireyin bir rol ile ne kadar meşgul olduğunu da ifade eder (Wallace, 1999: 799). İşteki gerginlik sonucu bir veya daha fazla rol ile ilişkili rol baskısı oluşabilir. İşinde yoğun bir baskı yaşayan çalışan, evde dikkatli bir eş ya da ebeveyn olmakta zorlanabilir. Bunun sonucunda da iş ve aile rolleri arasında çatışma yaşanabilir (Kopelman vd., 1983: 200). Belirsizlik (Jones ve Butler, 1980), zaman baskısı, iş yükü baskısı, iş güvencesizliği (Voydanoff, 2005), fiziksel ve psikolojik iş talepleri (Pleck vd., 1980) ve sosyal destek (Carlson vd., 2000) çalışanların aile sorumluluklarını yerine getirmelerini engelleyerek iş-aile çatışmasına neden olabilir.

### **2.3.2.3. Davranış Temelli Çatışma**

Davranış temelli çatışma, bir alanda sergilenen davranışın diğer alandaki davranışı etkilediği bir yayılma şekli anlamına gelir (Edwards ve Rothbard, 2000: 182). Belirli

rol davranışları, başka bir rolle ilgili beklentilerle uyumlu olmayabilir ya da bağdaşmayabilir. Kişi, farklı rollerin beklentilerine uygun olarak davranmazsa, roller arasında davranış temelli bir çatışma yaşanabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81-82). Örneğin bir yönetici çalışanlara karşı sergilediği yaklaşımları ailesine karşı da sergilerse aile içi çatışma yaşanması muhtemeldir (McCray, 2006: 32).

### **2.3.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMINI AÇIKLAYAN YAKLAŞIMLAR**

Bu kısımda iş-aile çatışmasını açıklamada yardımcı olan bazı kuramlardan bahsedilmiştir.

#### **2.3.3.1. Rol Kuramı**

Kahn vd., (1964) tarafından geliştirilen Rol Kuramı (Role Theory), iş-aile arasındaki rolleri açıklamada en sık kullanılan yaklaşımlardan biridir. Kahn vd.,'ne (1964) göre roller, belirli bir pozisyonda hangi davranışın uygun olduğuna dair bir dizi beklentinin sonucudur. Rol Kuramı, birden fazla rolün rol stresine (rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı rol yüklenmesi) yol açtığını ve bunun da rol gerilimi ile sonuçlandığını savunur (Greenhaus ve Beutell, 1985). Rol çatışması, iki veya daha fazla rol baskısının aynı anda ortaya çıkmasıyla oluşan ve bir role katılımın diğerine katılımı zorlaştırdığı psikolojik bir gerilimdir. Rol Kuramı, bireylerin birbirleriyle uyumsuz çoklu rollere katılmasının roller arasında çatışmaya yol açtığını ileri sürer (Katz ve Kahn, 1978). Greenhaus ve Beutell, (1985) iş-aile çatışmasını, “iş veya aile alanından kaynaklanan rol taleplerinin başka bir alandan (aile veya iş) kaynaklanan rol talepleri ile uyumsuz olduğu zaman oluşan bir tür rol çatışması” olarak tanımlamışlardır.

Rol Kuramı, iş ve aile rollerini ve bunlarla ilişkili beklentileri dikkate almanın önemini vurgular. Hem işte hem de evde bireyler genellikle “roller” olarak adlandırılan davranışsal beklentilerle karşılaşılır (Jackson ve Schuler, 1995: 239). Örneğin, ebeveyn rolünde bir annenin çocukları ile ilgilenmesi beklenebilir. Yönetici olarak aynı kadının müşterileriyle buluşması, astları ile toplantı yapması beklenir. Ancak yönetici durumunda, çocukları için harcanması beklenen zaman ve enerji, bazen müşteriler ve astlarla yapılan toplantılarda tüketilebilir (Ozeki, 2003: 24-25).

### 2.3.3.2. Akılcı Bakış Açısı Kuramı

Akılcı Bakış Açısı Kuramı'nın (The Rational View Theory) temel varsayımı şudur; birey iş ve aile alanlarıyla ilgili faaliyetlere ne kadar çok zaman harcarsa, iş ve aile arasındaki çatışmayı daha fazla hissedecektir. Yani bireyin işine çok fazla zaman ayırması ailesiyle, diğer yandan ailesine çok fazla zaman ayırması işi ile ilgili problemlerin yaşanmasına neden olabilir. Akılcı bakış ayrıca, iş ve aile rollerini yerine getirmek için harcanan toplam zamanın, "belirli bir rolü yerine getirmek için yeterli zamanın olmadığı algısı" olarak tanımlanan aşırı rol yükü ile pozitif olarak ilişkili olduğunu öne sürer (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994). Frone vd., (1997), bir roldeki aşırı yüklenmenin o role daha fazla zaman bağımlılığına yol açabileceğini bu nedenle, bir alandaki bağımlılığın diğer alandaki performans için gerekli kaynakların (zaman, enerji gibi) azalmasına neden olacağını belirtmektedirler.

Akılcı Bakış Açısı'na göre iş ve aile yaşamlarına ayrılan zaman, sürdürülmesi zor olan bir denge içerisinde. Başka bir ifade ile dengenin bozulması kaçınılmazdır. Bu ise iş-aile yaşam çatışmasını kaçınılmaz kılmaktadır. İş ve aile yaşamlarının doğurduğu yükümlülükleri yerine getirmek için çaba gösteren çalışan ihtiyaç duyduğu zamanı bulamaması nedeniyle çatışma yaşamaktadır (Efeoğlu, 2006: 14).

### 2.3.3.3. Telafi Kuramı

Telafi Kuramı (Compensation Theory), bireyin işi ile iş dışı hayatı arasındaki ilişkiyi anlamaya yönelik başka bir yaklaşımdır (Staines, 1980). Telafi Kuramı, kişinin bir alanda eksik olanı diğer alanda telafi etmeye çalışacağını ileri sürer. Yani, "bir alandaki memnuniyetsizliği başka bir alanda tatmin arayarak dengeleme çabalarını" temsil eder (Lambert, 1990). Örneğin, kişi işini sıkıcı bulursa iş dışında heyecan arayabilir. Her alan diğerindeki eksikliği olanı telafi eder ve birey iki alandaki deneyimleri dengeleyerek hayatını daha anlamlı hale getirebilirler (Zedeck ve Mosier, 1990). Evans ve Bartolome (1984) Telafi Kuramı'nı şu ifadelerle açıklamışlardır; "İş ve aile arasında denge kurmanın yolu eksik olan tarafı diğerinde aramaktır. İş ve kariyer ne kadar az tatmin ediciyse, o zaman aileye o kadar çok odaklanmak gerekir; ya da aile hayatı daha az tatmin ediciyse, işe ve kariyere daha çok odaklanmak gerekir". Bireyin çalışma yaşamında yer almasıyla birlikte, iş dışı

sosyal rollerine ek olarak bir dizi iş-rol gerekleriyle de yükümlü olmaktadır. Ancak, iş ve iş dışı rollerin bireye yüklemiş olduğu ödev ve sorumlulukların her zaman uyumlu bir şekilde gerçekleştirilmesi pek kolay değildir. Bu nedenle, kişiler iş ve iş dışı yaşamlarının rol gereklerini dengelemeye çalışmaktadırlar (Yüksel, 2005: 303). Telafi Kuramı'na göre iş ve aile arasındaki ideal denge olmadığında, yani bireyler tüm iş sorumluluklarını yerine getirecek şekilde iki alanda denge kuramadıklarında, iş-aile çatışması ortaya çıkacaktır (Kinnoin, 2005: 17).

#### **2.3.3.4. Yayılma Kuramı**

Yayılma Kuramı (Spillover Theory) iş ve aile yaşam alanlarından birisinde meydana gelen gelişmelerin diğer yaşam alanını da etkileyeceği varsayımından hareketle iş-aile çatışması konusuna açıklık getirir (Efeoğlu, 2006: 17). Yayılma Kuramı'na göre, işte ve iş dışında meydana gelen olaylar arasında bir etkileşim söz konusudur (Staines, 1980). Bu durumun olumlu ya da olumsuz bir etkisi olabilir. Olumlu yayılma, iş-aile zenginleşmesi; olumsuz yayılma ise iş-aile çatışması olarak kabul edilir (Grzywacz ve Marks, 2000). Bir alandaki tatminin başka bir alanda tatmine yol açmasına olumlu yayılma denir. İş ve aile arasındaki olumlu yayılma, bireyin ve ailesinin mutluluğunu artırabilir. Olumsuz yayılma ise iş içi ve iş dışı arasındaki çatışmayı ifade eder. Örneğin, uzun çalışma saatleri yorgunluğa ve aileye daha az vaktin ayrılmasına neden olur. Yayılma, ruh halinin yayılması, değerlerin yayılması, becerilerin yayılması ve davranışsal yayılma gibi çeşitli biçimlerde meydana gelebilir. Ruh hali yayılımı, kişinin bir alandaki ruh hali diğer alandaki ruh halini etkilediğinde meydana gelir. Ruh hali yayılımı, rol performansını olumlu veya olumsuz bir şekilde etkiler. Değerlerin iş ve aile arasında yayılması bir bütün olarak hayata ilişkin değerleri etkileyebileceği gibi diğer alandaki değerleri de doğrudan etkileyebilir. İş ve aile becerilerinin yayılması, bir alanda kullanılan becerilerin kişinin diğer alandaki performansını artırmak için kullanılabileceği olumlu bir etkidir. Davranışsal yayılmada ise bir alanda geliştirilen davranışlar, diğer alanlardaki davranışları etkileyen alışkanlıklar haline gelebilir (Kinnoin, 2005: 14-15).

### **2.3.3.5. Bölümlendirme Kuramı**

İş-aile çatışmasını açıklayan bir diğer yaklaşım Bölümlendirme Kuramı'dır (Segmentation Theory). Bölümlendirme Kuramı, iş ve aile alanlarının birbirinden bağımsız hareket ettiğini, böylece işten, aileden veya her ikisinden de doyum elde edilebileceğini öne sürer (Burke, 1986). Bölümlendirme, iş ve aile alanının birbirlerini etkilemeyecek şekilde ayrılmasıdır. Bu kurama göre, bireyler iş ve aile yaşantılarında bölümlendirme yaparak işlerini işte, özel hayatlarını da evde bırakırlar. Model çalışanın iş ile iş dışı faaliyetleri zaman, mekân ve işlev bakımından birbirinden ayırabileceğini savunmaktadır. Bölümlendirme, insanlar tarafından iş ve aile arasında bir sınırın muhafaza edildiği aktif bir süreç olarak görülmektedir. Bu aktif ayırım, her iki alanda da stresle başa çıkma yöntemi olarak görülebilir ve iki alanın birbirini etkilememesi için iş ve ailenin aktif olarak ayrılmasını içerir. Bölümlendirme sonucunda iş ve aile yapıları arasında sıfır bir ilişki söz konusudur (Kinnoin, 2005: 18).

### **2.3.3.6. İş-Aile Sınır Kuramı**

İş-aile Sınır Kuramı (Work-Family Border Theory) bireylerin iş-aile dengesini nasıl sağlamaya çalıştıklarına açıklama getirmektedir (Clark, 2000). Bu yaklaşım, iş-aile alanındaki önceki kuram ve araştırmalardaki eksiklikler göz önüne alınarak geliştirilmiştir. Kuram, dengenin “hem işte hem de evde minimum rol çatışması ile tatmin ve işlevsellik” anlamına geldiğini belirterek; iş ile aile alanlarının benzerliğine, bu alanlar arasındaki sınırların gücüne ve diğer faktörlere bağlı olarak çeşitli şekillerde elde edilebileceğine dikkat çekmektedir. Bu faktörler zaman yönetimi, sosyal etki, bireyin işine ve ailesine yüklediği anlam, çalışma saatleri, evdeki çalışma alanı, çevresel koşullar ve sosyal destektir (Desrochers, Hilton ve Larwood, 2005: 445). Kuram, bireylerin “iş ve aile alanları arasında günlük geçişler yapan, genellikle odaklarını, hedeflerini ve kişisel tarzlarını ayrı taleplere uyacak şekilde uyarlayarak sınırları aşan kişiler” olduğunu öne sürmektedir (Clark, 2000: 751). Bireyler istenen bir dengeyi kurmak için iş ve ev alanlarının doğasını ve aralarındaki sınırları bir dereceye kadar şekillendirebilirler. Söz konusu sınırlar iş ve aile-ev alanlarına ait olan diğer üyelerdir. Örneğin, çalışma alanındaki sınırlar kişinin amirleri, iş arkadaşları ve astları olabilir. Öte yandan ev alanındaki sınırlar kişinin

aile üyeleri olabilir. İş-Aile Sınır Kuramı'nın temel odak noktası bu sınırların iş ve aileye karşılık gelen zamanı, mekânı ve insanları nasıl ayırdığını ele almaktır (Helmle, 2010: 29).

#### **2.3.4. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri**

İş-aile çatışmasına neden olan etkenleri; cinsiyet, yaş, kişilik, aile ile ilgili nedenler ve iş ile ilgili nedenler olmak üzere beş başlık altında incelemek mümkündür.

##### **2.3.4.1. Cinsiyet**

Cinsiyetin iş-aile çatışması üzerinde rol oynadığı bilinmektedir. Ancak bu konuda farklı sonuçlar bulunmaktadır. Literatürde erkeklerin kadınlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını gösteren çalışmalar (Greenhaus vd., 1989; Parasuraman ve Simmers, 2001) olmakla birlikte, kadınların erkeklere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını savunan çalışmalar da (Allen ve Finkelstein, 2014; Gutek vd., 1991; McElwain, Korabik ve Rosin, 2005) bulunmaktadır. Öte yandan iş-aile çatışmasının cinsiyete göre farklılık oluşturmadığını gösteren çalışmalar da (Duxbury ve Higgins, 1991; Eagle, Miles ve Icenogle, 1997; Kinnunen ve Mauno, 1998) mevcuttur. Dolayısıyla konu ile ilgili yapılan çalışmalarda cinsiyetle ilgili farklı sonuçların ortaya çıkması, çalışılan sektör ve kültür gibi bir takım faktörlerle alakalı bir durum olarak değerlendirilebilir.

##### **2.3.4.2. Yaş**

Kişinin yaşı iş-aile çatışmasının dolaylı bir nedeni olarak değerlendirilebilir. Buna göre kişinin yaşı ilerledikçe işiyle ve ailesiyle ilgili rolleri değişmekte ve işinin ve ailesinin ondan beklentileri de zamanla değişebilmektedir (Ertemli, 2011: 16). Bazı çalışmalar, yaşlı çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlık sonuçları açısından rol çatışmasına daha olumsuz tepki verdiğini göstermiştir. Bireyler yaşlandıkça bilişsel kaynaklarda bir azalma yaşama eğilimindedirler. Örneğin çalışma belleğindeki ve işlem hızındaki düşüşler gibi. Bu yüzden, yaşlı çalışanlar stresli durumlara genç çalışanlardan daha fazla olumsuz tepki gösterebilirler (Matthews, Bulger ve Barnes-Farrell, 2010: 80). Bu durum, bazı sektörlerde genç çalışanların tercih edilmesinin gençlere özgü diğer niteliklerle birlikte bir sebebi olabilir.

### 2.3.4.3. Kişilik

İş-aile çatışmasının önemli sebeplerinden birisi de kişiliktir. Çünkü kişilik algılamaları ve dolayısıyla da davranışları belirlemektedir (Doruk, 2008: 43). Spence, Helmreich ve Pred (1987), yaptıkları çalışmada A tipi ve B tipi kişilik yapısından bahsetmektedirler. Buna göre A tipi kişilik davranışı sergileyen insanlar hırslı, rekabetçi, aceleci, sabırsız, agresif ve muhaliftir. Bu özelliklerden yoksun bireyler ise B tipi olarak tanımlanır ve sabırlı, rahat ve pasiftir. Baron (1989), A tipi bireylerin işlerinde çatışma yaşama ihtimallerinin B tipi bireylere göre daha fazla olduğunu savunmaktadırlar. Beş Faktör Kişilik Kuramı (uyumluluk, açıklık, dışadönüklük, sorumluluk, duygusal denge) bağlamında ise Grzywacz ve Marks (2000) duygusal denge ve iş aile çatışması arasında pozitif, dışadönüklük ile iş aile çatışması arasında negatif yönde ilişki bulmuşlardır. Bruck ve Allen (2003) ise uyumluluk ve sorumluluk ile iş-aile çatışması arasında negatif yönde ilişki tespit etmişlerdir.

### 2.3.4.4. Aile İle İlgili Nedenler

Aile yapısının iş-aile çatışması ile ilişkili olduğu beklenebilir. Bu beklenti iş yorgunluğu, aile içi faaliyetlerle meşgul olma ve düşük enerji hissinin eşlik ettiği aile özellikleri ve sorumlulukların, iş-aile çatışması ile doğrudan ilişkili olacağı varsayımına dayanmaktadır (Voydanoff, 1988: 751). Aile özelliklerinin iş-aile çatışmasının belirleyicileri olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır (Eby vd., 2005: 144). Eşleri uzun saatler boyunca çalışan bireyler ev ve çocuk bakımı görevlerinin büyük bir kısmından sorumlu oldukları için bu kişilerin iş-aile çatışması yaşamaları muhtemeldir (Voydanoff, 1988: 751). Çocuklu ailelerde iş-aile çatışması yaşama ihtimali daha fazla olmaktadır (Carlson, 1999; Grzywacz ve Marks, 2000). Herman ve Gyllstrom (1977) evlilerin, bekârlara göre daha fazla iş-aile çatışmasına maruz kaldıklarını belirtmektedir. İş-aile çatışması aynı zamanda aile evreleri ile de ilişkilidir. Allen ve Finkelstein (2014) eşler arasında yaşanan çatışmanın çocukların evden ayrıldıkları dönemde en az seviyede, evdeki en küçük çocuğun beş yaşın altında olduğu dönemde ise en fazla seviyede olduğunu savunmaktadırlar. Eşleri çalışan erkeklerin, eşleri çalışmayan erkeklere göre daha yoğun iş-aile çatışması yaşadığı saptanmıştır. Ayrıca büyük ailelerin de küçük ailelere göre daha fazla

çatışma yaşadığı sonucuna varılmıştır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80). Çocuk sahibi genç çiftler, çocuğu olan ya da olmayan yaşlı çiftlere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşamaktadırlar (Keith ve Schafer, 1980: 486).

#### **2.3.4.5. İş İle İlgili Nedenler**

Çatışma, kişinin çalışma faaliyetlerini normal iş gününün ötesine genişletmesinden kaynaklanabilir (Cooke ve Rousseau, 1984: 253). Örneğin işe bağlılık ile iş-aile çatışması arasında yüksek düzeyde ilişki bulunmuştur (Duxbury ve Higgins, 1991: 62). Brady, Vodanovich ve Rotunda (2008) ise yaptıkları çalışmada işkolikliğin iş-aile çatışması üzerinde etkisi olduğu sonucuna varmışlardır. Öte yandan Byron (2005) iş stresi ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmektedir. Çalışma saatleri, fazla mesai, iş planı, gece vardiyası, fiziksel ve zihinsel açıdan zorlayıcı işler gibi iş karakteristikleri iş-aile çatışması ile ilişkilendirilmiştir. Ayrıca düzensiz çalışma zamanı, düşük esneklik, işten izin alma faktörleri de iş-aile çatışmasına yol açabilecek etkenlerdendir (Pleck vd., 1980: 30).

#### **2.3.5. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları**

İlgili literatüre bakıldığında iş-aile çatışmasının birey ve örgüt açısından genelde olumsuz etkilere sahip olduğundan bahsedilebilir. Kossek ve Ozeki (1998) iş-aile çatışmasının iş ve yaşam doyumunu negatif yönde etkilediği sonucuna varmışlardır. Allen vd., (2000) iş-aile çatışmasının sonuçlarını iş ile ilgili sonuçlar (iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, devamsızlık, verim, kariyer tatmini ve başarısı), iş dışı sonuçlar (yaşam doyumu, evlilik tatmini, aile tatmini, aile görevlerini yerine getirme, boş zaman) ve stres ile ilgili sonuçlar (psikolojik gerilim, fiziksel belirtiler, depresyon, madde bağımlılığı, tükenmişlik, iş stresi) olmak üzere üç kategoride incelemişlerdir. Senecal, Vallerand ve Guay (2001), iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliğe yol açtığını belirtmişlerdir. Kinnunen ve Mauno (1998) ise iş-aile çatışmasının mesleki iyi oluş üzerinde negatif etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Liu vd., (2020), iş-aile çatışmasının tükenmişliğe yol açtığını; iş tatmini ve iş performansını ise olumsuz yönde etkilediğini belirtmektedirler. Wang vd., (2012) iş-aile çatışması ile sinizm arasında; Rabenu, Tziner ve Sharoni (2017) ise iş-aile çatışması ile stres arasında pozitif yönde bir ilişki bulmuşlardır. İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı



bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşan (Kusumanegara, Asmony ve Numayanti, 2018; Daves, 2002) çalışmalar da bulunmaktadır. Fırat ve Cula (2016), Schjoedt (2013) ve Zhang vd., (2012) ise iş-aile çatışmasının yaşam doyumunu negatif yönde etkilediği sonucuna varmışlardır. Takip eden bölümde iş-aile çatışması ile ilgili yapılmış bazı çalışmalar yer almaktadır.

### 2.3.6. İş-Aile Çatışması İle İlgili Çalışmalar

İş-aile çatışması kavramı ile ilgili literatürde yer alan bazı çalışmalar Tablo 2.5'te verilmiştir.

**Tablo 2.5.** İş-Aile Çatışması İle İlgili Yapılan Çalışmalar

ARAŞTIRMACILAR	İNCELENEN KAVRAMLAR	SONUÇ
Alallo (2018)	İş-Aile Çatışması-İş Tatmini	İş-aile çatışması iş tatminini negatif yönde etkilemektedir.
Antani (2007)	Sosyal Destek- İş-Aile Çatışması- İşten Ayrılma Niyeti	İş-aile çatışması sosyal destek ile işten ayrılma niyeti arasında aracı role sahiptir.
Casper vd., (2011)	İş-Aile Çatışması-Örgütsel Bağlılık	İş-aile çatışması ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki vardır.
Chau (2019)	İş-Aile Çatışması-İş Doyumu-İş Stresi	İş-aile çatışması, iş stresi ile iş doyumunu arasında aracı role sahiptir.
Fırat (2018)	Mesleki Doyum, İş-Aile Çatışması	Mesleki doyum iş-aile çatışmasını pozitif yönde etkilemektedir.
Ghayyur ve Jamal (2012)	İş-Aile Çatışması-İşten Ayrılma Niyeti	İş-aile çatışması, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir.
Işık (2015)	Duygusal Emek-İş-Aile Çatışması	Duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.
Kılıç ve Sakallı (2013)	İş Stresi-İş-Aile Çatışması	İş stresi ile iş-aile çatışması arasında negatif yönde bir ilişki vardır.
Tabassum, Farooq ve Fatima (2017)	İş-Aile Çatışması-Tükenmişlik	İş-aile çatışması tükenmişliğe neden olmaktadır.

Tablo 2.5 incelendiğinde iş-aile çatışması kavramının araştırmacılar tarafından çeşitli değişkenler ile birlikte çalışıldığı görülmektedir. Ghayyur ve Jamal (2012) iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetini artırdığını belirterek bu sorunun iş ve aile arasındaki talep dengesi, esnek çalışma saatleri ve iş yeri desteği ile çözülebileceğini savunmaktadırlar. Işık (2015) ise çalışanların ailelerine yeterli zaman ayırdıkları takdirde iş-aile çatışmasının azalabileceğini belirtmektedir. İş-aile çatışmasının bireyleri daha çok olumsuz anlamda etkilediğini söylemek mümkündür.

## 2.4. YAŞAM DOYUMU KAVRAMI

Bu bölümde yaşam doyumu kavramı, yaşam doyumunu etkileyen faktörler, yaşam doyumunu kuramları ve yaşam doyumunun sonuçları yer almaktadır.

### 2.4.1. Yaşam Doyumunun Tanımı

Yaşam doyumu kavramı ilk kez Neugarten, Havighurst ve Tobin (1961) tarafından kullanılmıştır. Yaşam doyumu, pozitif etki ve negatif etki ile birlikte öznel iyi oluşun üç bileşeninden biridir. Diener vd.,'ne (1999) göre öznel iyi oluş veya mutluluk hem bilişsel hem de duygusal bileşenlerden oluşur. Pozitif ve negatif etki öznel iyi oluşun duygusal boyutunu, yaşam doyumu ise bilişsel boyutunu oluşturmaktadır (Diener vd., 1985: 71).

Doyum ihtiyaçların, beklentilerin, isteklerin ve arzuların yerine getirilmesini ifade etmektedir (Zhan 1992: 796). Yaşam doyumu ise kişinin yaşam kalitesini kendi seçtiği ölçütlere göre değerlendirmesidir (Shin ve Johnson, 1978: 478). Diener'e (1984) göre yaşam doyumu, kişinin belirli bir zamanda yaşamı ile ilgili duygu ve davranışlarının negatiften pozitive doğru değişen genel bir değerlendirmesidir. Diener vd., (1999) yaşam doyumunu; "kişinin hayatını değiştirme arzusu, geçmişten ve gelecekte duyduğu memnuniyet ve başkalarının hayatına dair önemli görüşleri" olarak tanımlamışlardır. Taburan'a (1993) göre ise yaşam doyumu; öz saygı, sıhhat ve işlevsel statü ile birlikte yaşam kalitesinin bir bileşenidir. Öte yandan Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman'a (2005) göre yaşam doyumu "mutluluk, moral gibi değişik açılardan iyi olma halini ve günlük ilişkiler içinde olumlu duygunun olumsuz duyguya egemen olmasını" ifade etmektedir. Başka bir tanıma göre ise yaşam doyumu "bir insanın beklentileriyle (ne istediği), elinde olanların (neye sahip olduğu) karşılaştırılmasıyla elde edilen durum ya da sonuçtur" (Özer ve Karabulut, 2003: 73). Heller (2003) yaşam doyumunu; "kişinin yaşantısını sevme ya da sevmeme durumunun özeti", Zhan (1992)," istek ve başarı arasındaki algılanan tutarsızlık", Sousa ve Lyubomirsky (2001), "kişinin yaşam koşulları ile ilgili memnuniyeti ya da istek ve ihtiyaçlarının bir bütün olarak yerine getirilmesi", Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) ise "kişisel amaçlar ve ulaşılan hedefler arasındaki uygunluğun yargısal olarak değerlendirilmesi" şeklinde tanımlamışlardır.

Yaşam doyumu, yaşam kalitesini belirlemenin önemli bir ölçütüdür (Zhan 1992: 796). Yaşam doyumu fiziksel (Veenhoven, 1991) ve zihinsel sağlık, uzun ömür ve doğada pozitif kabul edilen diğer çıktılar ile ilişkilidir (Beutell, 2006). Fiziksel ve zihinsel göstergelerin yanında yaşam doyumu bireyin gelişmişlik düzeyini de gösterir (Veenhoven, 1996: 3). Cummins (1996) yaşam doyumunun yedi ölçütü olduğunu savunmaktadır. Bunlar; maddi refah, sağlık, verimlilik, samimiyet, güvenlik, ortaklık ve duygusal iyi oluş düzeyidir. Bireyler yaşam doyumlarını, kendilerinin ve başkalarının sahip oldukları koşullar ile kıyaslayarak belirlerler (Sousa ve Lyubomirsky, 2001: 670). Bireyin beklentisi ile sahip olduğu arasında küçük uyumsuzluklar olduğunda doyum, büyük uyumsuzluklar olduğunda ise doyumsuzluk ortaya çıkmaktadır (Patel, 2011: 2).

#### **2.4.2. YAŞAM DOYUMU KAVRAMINI AÇIKLAYAN YAKLAŞIMLAR**

Yaşam doyumu kavramı ile ilgili çeşitli kuramlar geliştirilmiştir. Diener (1984), bu kuramları; Belli Bir Noktaya Ulaşma Kuramı (*Telic Theory*), Haz ve Acı Kuramı (*Pleasure and Pain Theory*), Etkinlik Kuramı (*Activity Theory*), Yukarıdan Aşağı-Aşağıdan Yukarı Kuramı (*Top-Down Bottom-Up Theory*), Bağ Kuramı (*Associationistic Theory*) ve Yargı Kuramı (*Judgment Theory*) olmak üzere altı başlıkta incelemiştir.

##### **2.4.2.1. Etkinlik Kuramı**

Aristoteles, Etkinlik Kuramı'nın en eski ve en önemli savunucularından biridir. O'na göre mutluluk erdemli bir şekilde yapılan faaliyetlerden kaynaklanmaktadır. Aristoteles'in kuramına göre insanlar bazı özel yeteneklere sahiptirler ve bunlar etkili bir şekilde sergilendiğinde mutluluk ortaya çıkmaktadır (Diener 1984: 564). Diener (1984), Etkinlik Kuramı'nın Akış Teorisi (Csikszentmihalyi, 1975) ile örtüştüğünü savunmaktadır. Bu teoriye göre kişinin yaptığı faaliyet ne çok kolay, ne de çok zor olmalıdır. Bir kişi becerilerinin ve görevin zorluğunun hemen hemen eşit olduğu bir faaliyete katıldığında, zevkli bir akış deneyimi ortaya çıkacaktır ve kişi zamanın nasıl geçtiğini anlamayacaktır.

#### **2.4.2.2. Yukarıdan Aşağı-Aşağıdan Yukarı Kuramı**

Diener (1984), Aşağıdan-Yukarı ve Yukarıdan-Aşağı kuramlarını birbirinden ayırarak, aşağıdan yukarıya nedenselliğin; “belirli değişkenlerin öznel iyi oluşu sağladığı yer” ve yukarıdan aşağıya nedenselliğin ise; “öznel iyi oluşun belirli sonuçlar ürettiği yer” olarak ifade etmiştir (Headey vd., 1991: 81). Aşağıdan-Yukarı Kuramı’na göre mutlu bir yaşam, sadece mutlu anların birikimidir. Buna karşılık, Yukarıdan-Aşağıya Kuramı, olumlu deneyimleme eğiliminin bireyin dünya ile olan anlık etkileşimi üzerinde etkisi olduğunu varsayar. Başka bir deyişle kişi mutlu olduğu için hayatından zevk alır. Yukarıdan-Aşağıya Yaklaşımı’nda genel kişilik özelliklerinin kişinin olaylara tepki verme şeklini etkilediği düşünülmektedir. Örneğin, iyimser mizaca sahip bir kişi, çoğu olayı olumlu bir şekilde değerlendirir. Aşağıdan-Yukarı Yaklaşımı’nda kişi, neşeli bir eğilim ve iyimser bir bakış açısı geliştirmelidir; çünkü hayatında olumlu deneyimler birikmektedir. Bu yaklaşıma göre zevkler özenle seçilirse kişi mutlu olabilir (Diener, 1984: 565). Aşağıdan-Yukarıya Kuramı’na göre mutluluğun kaynağı, eğlenceli ve eğlencesiz anların toplamıdır. Bu perspektife göre yaşam doyumu; aile hayatı, evlilik, maddi durum gibi bir dizi bileşimden oluşmaktadır. Yukarıdan-Aşağıya Kuramı’na göre bireyler durum ve olaylara olumlu ya da olumsuz şekillerde tepki vermeye yatkındırlar ve kişiliğin boyutları, öznel iyi oluşun seviyesini belirlemektedir (Brief vd., 1993: 646).

#### **2.4.2.3. Bağ Kuramı**

Bazı insanların neden mutluluk eğilimli bir mizaca sahip olduğunu açıklamaya çalışan çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunların çoğu Bağ Kuramı altında sınıflandırılabilir bellek, koşullandırma veya bilişsel ilkelere dayanmaktadır. Bilişsel yaklaşım, insanların atfettiği olaylara dayanır (Schwarz ve Clore, 1983). Bower (1981) insanların mevcut duygusal durumlarıyla uyumlu olan anıları hatırlayacağını savunmaktadır. Bellek üzerine yapılan çalışmalar bireylerin olumlu çağrışımları yoğun bir şekilde, olumsuz çağrışımları ise daha sınırlı ve izole bir şekilde zihinlerinde şekillendirdiklerini göstermektedir (Diener, 1984: 566). Bu bağlamda, kendisini mutlu hisseden kişilerin, pozitif bağlarla ilişkin güçlü bir zihinsel bağ oluşturduğunu belirtmek mümkündür (Tutcu, 2018: 104).

#### **2.4.2.4. Yargı Kuramı**

Bazı kuramlar mutluluğun bir dizi standartlar ve gerçek koşullar arasındaki kıyaslamadan kaynaklandığını savunur. Eğer gerçek koşullar standartlardan daha üstünse mutluluk ortaya çıkacaktır. Yargı Kuramı'na göre, insanlar kendilerini diğerleri ile kıyaslarlar ve eğer bir kişinin yaşantısı diğerlerinden daha iyi durumda ise, o kişi memnun ya da mutlu olacaktır. Öte yandan bu kurama göre kişi geçmiş yaşantısını da bir standart olarak belirler. Eğer bireyin mevcut yaşantısı bu standardın üzerinde ise kişi muhtemelen mutlu olacaktır ve bu da beraberinde yaşam doyumunu getirecektir (Diener, 1984: 566-567).

#### **2.4.2.5. Haz ve Acı Kuramı**

Wilson'a (1960) göre doğada tekrarlayan ihtiyaçlar döngüsel niteliktedir ve döngüler için en ödüllendirici durum, kendilerini normal ve düzenli bir şekilde tekrarlamaktır (Diener, 1984: 563). Bu dairesel döngü içerisinde de ihtiyaçların doyurulması en önemli mutluluğu oluşturmaktadır (Köker, 1991). Haz ve acı kavramları birbiriyle yakından ilişkilidir. Aşırı mutluluk yaşayan insanlar aynı zamanda aşırı olumsuz duygulara sahip insanlardır (Diener, 1984: 564). Kişi bir ihtiyacın yoksunluğunu ne kadar çok hissederse ve o ihtiyacı karşılamak için ne kadar çok çalışırsa, o ihtiyacı karşıladığında o kadar mutlu olur. Böylece başlangıçta bir ihtiyacın yol açtığı yoksunluk ve acı, sonradan ihtiyacın yol açtığı sahiplik ve haz duygusuna yol açar. Yoksunluğunu hissetmediğimiz bir ihtiyacı gidermemiz veya ulaşmayı çılginca arzulamadığımız bir hedefe ulaşmamız bizi çok da mutlu etmeyecektir (Dikmen, 1995: 119).

#### **2.4.2.6. Belli Bir Noktaya Erişme Kuramı**

Bu kurama göre mutluluk, bir amaca ulaşıldığında veya bir ihtiyaç karşılandığında elde edilir. Wilson (1960) tarafından öne sürülen bir varsayımına göre ihtiyaçların karşılanması mutluluk getirir. Tersini durumda, ihtiyaçların karşılanmaması ise mutsuzluğa neden olur. Scitovsky (1992), hedeflere giden yolda bulunmanın ve bu hedefleri başarmak için mücadele etmenin, hedefleri gerçekleştirmekten daha tatmin edici olduğunu belirtmiştir. İhtiyaçlar, Maslow tarafından öne sürüldüğü gibi evrensel olabilir veya Murray tarafından iddia edildiği gibi kişiden kişiye farklılık

gösterebilir. İhtiyaçların, hedeflerin ve isteklerin yerine getirilmesinin bir şekilde mutluluk getireceğine dair yaygın bir görüş vardır (Diener, 1984: 562).

### **2.4.3. Yaşam Doyumunu Etkileyen Faktörler**

Yaşam doyumu birçok faktöre göre bireyleri olumlu ya da olumsuz anlamda etkilemektedir. Literatürde yaşam doyumuna etki eden faktörleri belirlemeye yönelik çeşitli çalışmalar bulunmaktadır.

Yaşam doyumunun cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, gelir gibi demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği çeşitli çalışmalar sonucunda görülmektedir. Örneğin, yaşam doyumunun cinsiyete göre anlamlı bir şekilde değiştiğini gösteren çalışmalar (Ball ve Robbins, 1986; Brown ve Frankel, 1993; Kubilay Özel, 2015; Receptoğlu, 2013; Ünal vd., 2001) bulunmaktadır. Öte yandan yaş değişkeni de yaşam doyumunu etkileyen faktörlerden biridir. Bearon (1989), Brown ve Frankel (1993), Hamarat vd., (2001) ve Hong ve Giannakopoulos (2010) yaşam doyumunun yaşa göre farklılık gösterdiğini belirtmektedirler. Yaşam doyumuna etki eden bir diğer demografik faktör de medeni durumdur. Evli bireylerin bekârlara göre daha yüksek düzeyde yaşam doyumuna sahip olduğunu gösteren çalışmalar (Ball ve Robins, 1986; Botha ve Booyesen, 2013; Ünal vd., 2001) bulunmakla birlikte, Kırıcı Çevik ve Korkmaz (2014), evliliğin yaşam doyumu üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Eğitim değişkeni ile ilgili araştırmalara (Ballesteros, Zamarron ve Ruiz, 2001; Bozbaş, 2019; Brown ve Frankel, 1993; Chou, 1996; Melin, Meyer ve Meyer, 2003) bakıldığında bireylerin eğitim seviyesi ile yaşam doyumları arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Cheung ve Chan (2009), tarafından yapılan çalışmada eğitim seviyesi arttıkça yaşam doyumunun da arttığı sonucuna varılmıştır. Gelir durumu da yaşam doyumunu etkileyen bir faktördür. Ünal vd., (2001) gelir durumu ile yaşam doyumu arasında doğru orantılı bir ilişki bulmuştur. Öte yandan Ball ve Robbins (1986), Brown ve Frankel (1993) ve Ballesteros vd., (2001) gelir durumunun yaşam doyumunu etkilediğini savunmaktadırlar.

Demografik değişkenlerden başka, bireylerin yaşam doyumlarına etki eden çok sayıda etken bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar sonucunda; stres, depresyon,

duygusal tepkisellik, öfke, dışadönüklük, duygusal denge, aile desteği, duygusal zekâ, pozitif duygu, kontrol odağı, sosyal ilişkiler, iyimserlik, öz saygı, neşe, zekâ, aile büyüklüğü, meslek, çalışma saatleri, kariyer, sağlık, boş zaman, yaşam koşulları, yönetimin rolü gibi faktörlerin de bireylerin yaşam doyumları üzerinde etkili oldukları bilinmektedir (Ballesteros vd., 2001; Bozbaş, 2019; Brown ve Frankel, 1993; Chou, 1996; Diaz ve Arroyo, 2013; Edwards ve Klemmack, 1973; Hamarat vd., 2001; Hong ve Giannakopoulos, 2010; Ngoo, Tey ve Tan, 2015; Palmer, Donaldson ve Stough, 2002; Palmore ve Luikart, 1972; Schimmack vd., 2004; Soleman, Anissa ve Amanda, 2003; Yalçın, 2011; Yalçınkaya, 2019). Ayrıca Aquino vd., (1996) algılanan sosyal desteğin yaşam doyumunu olumlu yönde etkilediğini savunmaktadırlar. İnci (2014), duygusal zekâ ile yaşam doyumunu arasında, Türkmen (2019) ise yaşam doyumunu ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde bir ilişki tespit etmişlerdir. Tutcu (2018) ise duygusal sermayenin yaşam doyumunu negatif yönde etkilediğini tespit etmiştir.

#### **2.4.4. Yaşam Doyumunun Sonuçları**

Uzun süreli araştırmalar, yaşam doyumunu ile uzun ömür arasındaki ilişkiyi kanıtlayan bulgular sunmaktadır (Veenhoven, 2008). Yine, yaşam doyumunun problem çözme yeteneği, zekâ ve mesleki uzmanlaşma üzerinde olumlu etkileri olduğu bilinmektedir. Öte yandan yüksek düzeyde yaşam doyumuna sahip bireylerin doğruluk, hata kontrolü, özgün ve esnek düşünme bağlamında daha iyi oldukları sonucuna varılmıştır (Diener ve Seligman, 2004; Le, 2011). Staw ve Barsade (1993), yaşam doyumunun çalışanların üretkenliğini artırdığını belirtmektedirler. Ayrıca yaşam doyumunu, pozitif örgütsel vatandaşlığı ve müşteri memnuniyetini sağlamaktadır (Diener ve Seligman, 2009: 223). Özetle yapılan araştırmalar, yüksek düzeyde yaşam doyumunun bireylerin yaşantılarında ve çalışanların üzerinde olumlu etkileri olduğunu göstermektedir. Çalışmanın devamında yaşam doyumunu ile ilgili yapılmış bazı çalışmalar yer almaktadır.

## 2.4.5. Yaşam Doyumu İle İlgili Çalışmalar

Yaşam doyumu kavramı ile ilgili literatürde yer alan bazı çalışmalar Tablo 2.6'da verilmiştir.

**Tablo 2.6.** Yaşam Doyumu İle İlgili Yapılan Çalışmalar

ARAŞTIRMACILAR	İNCELENEN KAVRAMLAR	SONUÇ
Cheung ve Chan (2009)	Yaşam Doyumu-Eğitim	Eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin yaşam doyumlarının da yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
İnci (2014)	Duygusal Zekâ-Yaşam Doyumu	Duygusal zekâ ve yaşam doyumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
Jones (2006)	İş Performansı-Yaşam Doyumu	Yaşam doyumu performansın önemli bir belirleyicisidir.
Judge ve Watanabe (1993)	İş Doyumu-Yaşam Doyumu	İş doyumu ve yaşam doyumu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.
Koçak (2014)	Çatışma-Yaşam Doyumu	Kişilerarası çatışmaların yaşam doyumuyla negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu saptanmıştır.
Özkul (2014)	İş-Aile Çatışması-Yaşam Doyumu	İş-aile çatışması ve yaşam doyumu arasında negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir.
Şallı (2020)	Motivasyon-Yaşam Doyumu	Motivasyon ile yaşam doyumu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkili vardır.
Şimşek ve Aktaş (2014)	Örgütsel Sessizlik-Kişilik-Yaşam Doyumu	Kabullenici ve savunmacı sessizlik arttıkça yaşam doyumu azalmaktadır.
Yalçın (2011)	Sosyal Destek-İyimserlik-Yaşam Doyumu	Sosyal destek ve iyimserlik, yaşam doyumunun belirleyicileridir.

Tablo 2.6 incelendiğinde yaşam doyumu kavramının araştırmacılar tarafından çeşitli değişkenler ile birlikte çalışıldığı görülmektedir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde yaşam doyumunun genellikle olumlu sonuçlar doğurduğu görülmektedir.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

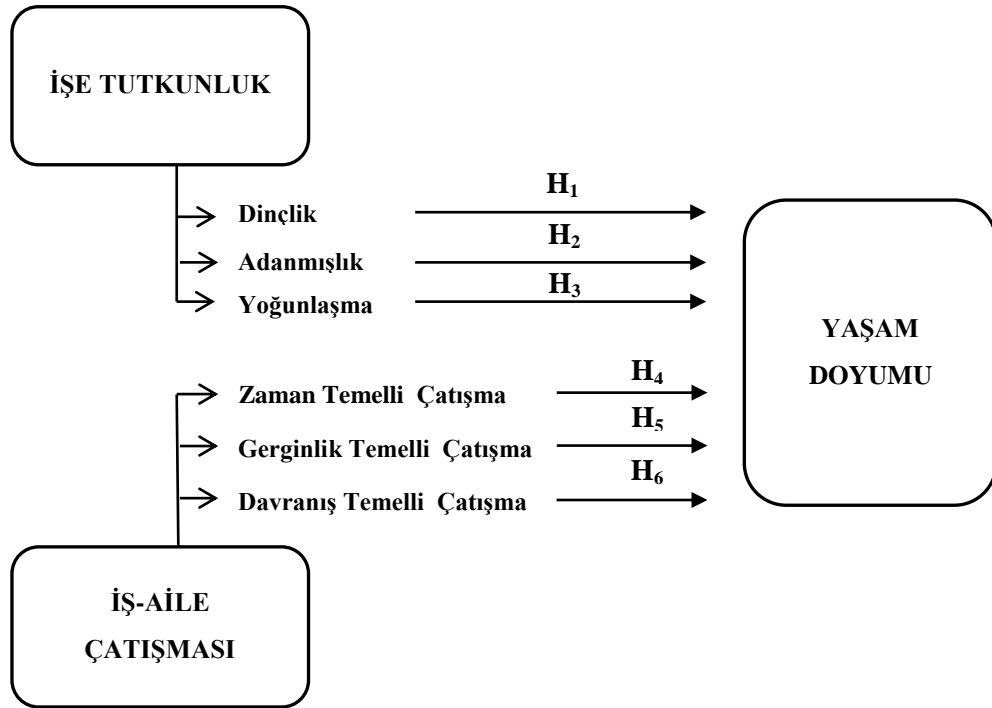
### TURİST REHBERLERİNİN İŞE TUTKUNLUK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMA DÜZEYLERİNİN YAŞAM DOYUMLARI ÜZERİNE ETKİSİ

#### 3.1. YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli ve hipotezleri, araştırmanın evren ve örneklemi, anket formunun oluşturulması, araştırmada kullanılan ölçekler ve verilerin toplanması kısımlarına yer verilmiştir.

##### 3.1.1. Araştırma Modeli

Araştırmada işe tutkunluğun ve iş-aile çatışmasının yaşam doyumu üzerindeki etkisi turist rehberleri üzerinde incelenmiştir. Bu amaca yönelik oluşturulan model Şekil 3.1’de gösterilmiştir.



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

Şekil 3.1’deki modelde üç adet değişken yer almaktadır. Bunlardan “İşe Tutkunluk” ve “İş-Aile Çatışması” bağımsız değişkenler, “Yaşam Doyumu” ise bağımlı değişkendir. İşe tutkunluğun dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma; iş-aile çatışmasının ise zaman temelli, gerginlik temelli ve davranış temelli olmak üzere üçer adet alt boyutu bulunmaktadır.

### 3.1.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evren, araştırma sonuçlarının genellendiği, araştırma kapsamı içinde yer alan ortak özelliklere sahip birimler bütünüdür. Araştırma evrenini belirlemek, verilerin hangi birimlerden oluşacağını ve araştırma sonucunda yapılacak genellemelerin kimleri veya neleri kapsayacağını saptamak anlamını taşımaktadır (Ural ve Kılıç, 2013: 31). Bu araştırmanın evrenini TUREB’e kayıtlı olan tüm eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. Eylemsiz turist rehberi, ruhsatnameye sahip, ancak mesleği aktif olarak icra etmeyen kişiyi ifade etmektedir. Bu yüzden eylemsiz turist rehberleri araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. Haziran 2022 tarihi itibarıyla TUREB’e üye 13 odaya kayıtlı toplam eylemli turist rehberi sayısı 8900’dür (Tablo 3.1).

**Tablo 3.1.** Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları

ODA	EYLEMLİ	EYLEMSİZ	ODA TOPLAM
ADRO	113	64	177
ANRO	518	322	840
ARO	1313	471	1784
ATRO	598	124	722
BURO	118	34	152
ÇARO	190	43	233
GARO	145	39	184
İRO	3743	1278	5021
İZRO	807	355	1162
MUTRO	341	122	463
NERO	748	126	874
ŞURO	149	36	185
TRO	117	31	148
<b>TOPLAM</b>	8900	3045	11945

**Kaynak:** TUREB, 2022

Tablo 3.1’de de görüldüğü üzere 2022 yılında TUREB’e bağlı 13 odaya kayıtlı toplam 11945 rehber bulunmaktadır. Bu rehberlerden 8900’ü eylemli, 3045’i ise eylemsizdir. İRO toplam 5021 ile en fazla rehber sayısına sahip oda durumundadır. ARO ise 1784 rehber ile ikinci sıradadır. Onu 1162 rehber ile İZRO takip etmektedir. TRO ise 148 rehber ile en az rehberin kayıtlı bulunduğu odadır.

Örnekleme, “araştırma evreni içerisinde amaca uygun herhangi bir yöntemle seçilen ve evreni temsil yeteneğine sahip birimler veya elemanlar kümesi” olarak tanımlanabilir. Örnekleme ise “evren içerisinde evreni temsil eden birimleri seçme, örneklem alma işlemi” olarak ifade edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 33). Araştırmada örnekleme yöntemi olarak olasılığa dayalı örnekleme yöntemlerinden *tabakalı örnekleme yöntemi* kullanılmıştır. Tabakalı örneklemede önce ana kütle alt gruplara ayrılır, sonra da bu ayrılmış alt gruplardan rassal örnekleme ile veri elde edilir (Karagöz, 2016: 290). Bu çalışmada TUREB’e kayıtlı 13 turist rehberi odası alt tabakaları oluşturmaktadır. Tablo 3.2 belirli evrenler için kabul edilebilir örnek büyüklüklerini göstermektedir.

**Tablo 3.2.** Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri

N	S	N	S
1000	278	15000	375
2000	322	20000	377
3000	341	30000	379
4000	351	40000	380
5000	357	50000	381
6000	361	75000	382
7000	364	100000	384
8000	367	1000000	384
9000	368	10000000	384
10000	370		

**Kaynak:** Altunışık vd., 2012: 137

Bu araştırmada 8900 evren büyüklüğü için %95 güven düzeyinde kabul edilebilir gerekli örneklem büyüklüğü 368 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.2).

### 3.1.3. Anket Formunun Oluşturulması

Araştırmada birincil verilerin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Söz konusu anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde turist rehberlerine yönelik yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu gibi demografik sorular ile çalışma şekli, ruhsatname türü, çalışma kartında ekli olan diller, mesleği yapma süresi, kayıtlı olunan rehber odası gibi mesleki sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde dokuz ifadeden oluşan “*İşe Tutkunluk Ölçeği (Schaufeli, Bakker ve Salanova, 2006)*” bulunmaktadır. Bu bölümde her bir ifadeye katılma derecesini belirten beşli likert tipi ölçek kullanılmıştır. Kullanılan bu ölçek; “1=Hiçbir Zaman”, “2=Nadiren”, “3=Bazen”, “4=Sıklıkla”, “5=Her Zaman” seçeneklerinden oluşmaktadır. Üçüncü bölümde yine dokuz ifadeden oluşan “*İş-Aile Çatışması Ölçeği (Carlson vd., 2000)*” yer almaktadır. Bu bölümde her bir ifadeye katılma derecesini belirten beşli likert tipi ölçek kullanılmıştır. Kullanılan bu ölçek; “1=Hiç”, “2=Az”, “3=Orta”, “4=Çok”, “5=Tam” seçeneklerinden oluşmaktadır. Anketin üçüncü ve son bölümünde ise beş ifadeden oluşan “*Yaşam Doyumu Ölçeği (Diener vd., 1985)*” bulunmaktadır. Bu bölümde her bir ifadeye katılma derecesini belirten beşli likert tipi ölçek kullanılmıştır. Kullanılan bu ölçek; “1=Hiç”, “2=Az”, “3=Orta”, “4=Çok”, “5=Tam” seçeneklerinden oluşmaktadır.

### 3.1.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada İşe Tutkunluk Ölçeği (UWES-Utrecht Work Engagement Scale), İş-Aile Çatışması Ölçeği (Work-Family Conflict Scale) ve Yaşam Doyumu Ölçeği (The Satisfaction With Life Scale) olmak üzere üç ölçekten yararlanılmıştır.

***İşe Tutkunluk Ölçeği:*** Schaufeli vd., (2006) tarafından geliştirilen İşe Tutkunluk Ölçeği dokuz ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Eryılmaz ve Doğa (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler Tablo 3.3’te yer almaktadır.

**Tablo 3.3.** İşe Tutkunluk Ölçeğinin İfadeleri

	<b>İFADELER</b>	<b>BOYUTLAR</b>
1	Çalışırken kendimi enerji dolu hissedirim.	<b>Dinçlik</b>
2	İşteyken kendimi güçlü ve dinç hissedirim.	
3	Sabahları kalktığımda işe severek giderim.	
4	İşimle ilgili konularda şevk duyarım, çok hevesliyimdir.	<b>Adanmışlık</b>
5	İşim bana ilham verir.	
6	Yaptığım işle gurur duyuyorum.	
7	Yoğun olarak çalıştığımda kendimi mutlu hissedirim.	<b>Yoğunlaşma</b>
8	Kendimi işime kaptırırım.	
9	Çalışırken kendimden geçerim.	

İşe Tutkunluk Ölçeğinin üç alt boyutu bulunmaktadır. Tablo 3.3'te de görüldüğü üzere bunlar; “dinçlik”, “adanmışlık” ve “yoğunlaşma” boyutlarıdır. Ölçekte yer alan dokuz ifadeden ilk üç ifade dinçlik boyutunu, dördüncü, beşinci ve altıncı ifadeler adanmışlık boyutunu ve son üç ifade ise yoğunlaşma boyutunu temsil eden ifadelerdir.

**İş-Aile Çatışması Ölçeği:** Carlson vd., (2000) tarafından geliştirilen İş-Aile Çatışması Ölçeği dokuz ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Diker (2010) tarafından yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler Tablo 3.4'te yer almaktadır.

**Tablo 3.4.** İş-Aile Çatışması Ölçeğinin İfadeleri

	<b>İFADELER</b>	<b>BOYUTLAR</b>
1	İşim, ailemle yapmak istediklerimden beni uzak tutuyor.	<b>Zaman Temelli Çatışma</b>
2	İşime ayırmam gereken zaman, ev içi sorumluluklara ve etkinliklere eşit şekilde katılmamı engelliyor.	
3	İşime harcamam gereken zaman yüzünden aile etkinliklerini kaçırmak zorunda kalıyorum.	
4	İşten eve geldiğimde ailemle bir şeyler yapmak için çok yorgun oluyorum.	<b>Gerginlik Temelli Çatışma</b>
5	İşten eve geldiğimde duygusal olarak o kadar yorgun oluyorum ki, ailemle bir şeyler yapamıyorum.	
6	İşteki baskılar nedeniyle eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum.	
7	İşimde sorunları çözmeye şeklím, evdeki sorunları çözmemde yararlı olmuyor.	<b>Davranış Temelli Çatışma</b>
8	İşimde etkili ve gerekli olan bir davranış, evde zarar verici olabiliyor.	
9	Beni işte etkili kılan davranışlarım benim daha iyi anne/baba ve eş olmamı sağlamıyor.	

İş-Aile Çatışması Ölçeğinin üç alt boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar Tablo 3.4’te de belirtildiği gibi; “zaman temelli çatışma”, “gerginlik temelli çatışma” ve “davranış temelli çatışma” boyutlarıdır. Ölçekte yer alan dokuz ifadeden ilk üç ifade zaman temelli çatışma boyutunu, dördüncü, beşinci ve altıncı ifadeler gerginlik temelli çatışma boyutunu ve son üç ifade ise davranış temelli çatışma boyutunu temsil etmektedir.

**Yaşam Doyumu Ölçeği:** Diener vd., (1985) tarafından geliştirilen Yaşam Doyumu Ölçeği beş ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Yetim (1991) tarafından yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler Tablo 3.5’te yer almaktadır.

**Tablo 3.5.** Yaşam Doyumu Ölçeğinin İfadeleri

	İFADELER
1	Çoğu yönden hayatım ideale yakındır.
2	Hayat koşullarım mükemmeldir.
3	Hayatımdan memnunum.
4	Şimdiye kadar hayattan istediğim önemli şeyleri elde ettim.
5	Hayatımı tekrar yaşama şansım olsaydı, hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.

### 3.1.5. Verilerin Toplanması

Araştırmada birincil veri toplama aracı olarak ise anket tekniğinden faydalanılmıştır. Anket formuna nihai hali verildikten sonra anketin uygulama süreci başlamıştır. İlk başta yüz yüze yapılması planlanan anketler küresel salgın sebebiyle farklı yöntemler kullanılarak uygulanmıştır. Bu amaçla dijital ortamda “Google Formlar” ile anket formu oluşturulmuştur. Bu anket formu daha sonra Tureb Rehber Veri Tabanından iletişim bilgilerine ulaşılabilen eylemli rehberlere kısa mesaj, elektronik posta ve sosyal medya aracılığıyla gönderilmiştir. Anketler 2021 yılı Nisan-Haziran ayları arasında toplanmıştır. Eksik ya da hatalı doldurulan anketlerin devre dışı bırakılmasından sonra 376 anket formu elde edilmiştir. Ulaşılan bu örneklem büyüklüğünün araştırma için yeterli olduğu söylenebilir.

### **3.1.6. Verilerin Analizi**

Verilerin analizinde SPSS 21 ve AMOS 23 istatistik paket programlarından yararlanılmıştır. Turist rehberlerinin demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin veriler, frekans ve yüzde dağılımları verilerek açıklanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği Cronbach's Alpha testi ile değerlendirilmiştir. Normallik varsayımını test etmek için verilerin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerine bakılmıştır. Ölçeklerin geçerliliklerini belirlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri ve bu ilişkilerin yönünü tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Her bir ölçek ifadesinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri incelenmiştir. Her bir değişken için hipotezler basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir.

## **3.2. BULGULAR**

Araştırmanın bu kısmında katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri, verilerin normallik varsayımı, ölçeklerin geçerliliği ve güvenilirliği, değişkenler arası ilişkiler, değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler ve hipotez testlerine ilişkin analiz sonuçları yer almaktadır.

### **3.2.1. Demografik ve Mesleki Özelliklere İlişkin Bilgiler**

Bu bölümde araştırma kapsamındaki turist rehberlerine ilişkin demografik bilgiler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk durumu) ve mesleki bilgiler (ruhsatname türü, çalışma şekli, kayıtlı rehber odası, mesleki deneyim, yabancı dil, mesleki memnuniyet, aileye ayrılan vakit) yer almaktadır. Katılımcılara ait demografik verilere Tablo 3.6'da yer verilmiştir.

**Tablo 3.6.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER		(n)	%
Cinsiyet	Erkek	256	68.1
	Kadın	120	31.9
	<b>Toplam</b>	376	100
Yaş Grubu	25 ve altı	10	2.7
	26-33	68	18.1
	34-41	117	31.1
	42-49	75	19.9
	50-57	66	17.6
	58 ve üzeri	40	10.6
<b>Toplam</b>	376	100	
Medeni Durum	Evli	235	62.5
	Bekâr	141	37.5
	<b>Toplam</b>	376	100
Eğitim Durumu	Lise Mezunu	17	4.5
	Ön Lisans Mezunu	38	10.1
	Lisans Mezunu	215	57.2
	Yüksek Lisans Mezunu	81	21.5
	Doktora Mezunu	25	6.6
<b>Toplam</b>	376	100	
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Evet	213	56.6
	Hayır	163	43.4
	<b>Toplam</b>	376	100
Çocuk Sayısı	1	113	53.1
	2	81	38.0
	3 ve üzeri	19	8.9
	<b>Toplam</b>	213	100

Tablo 3.6'ya göre katılımcıların %68,1'i erkek, %31,9'u ise kadındır. Yaş grubu incelendiğinde katılımcıların %2,7'sinin 25 yaş ve altında, %18,1'inin 26-33, %31,1'inin 34-41, %19,9'unun 42-49, %17,6'sının 50-57, %10,6'sının 58 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların %62,5'i evli, %37,5'i ise bekârdır. Eğitim durumuna göre dağılım incelendiğinde lisans mezunları %57,2 ile en fazla orana sahiptir. Öte yandan yüksek lisans mezunlarının oranı %21,5, ön lisans mezunlarının oranı %10,1, doktora mezunlarının oranı %6,6 ve lise mezunlarının oranı ise %4,5'tir. Araştırmaya katılanların %56,6'sı çocuk sahibi olup, %43,4'ünün ise çocuğu yoktur. Çocuk sahibi olan katılımcıların %53,1'i bir, %38'i iki, %8,9'u ise üç ve üzeri çocuğa sahiptir. Araştırma kapsamındaki turist rehberlerine ilişkin mesleki bilgilere Tablo 3.7'de yer verilmiştir.



**Tablo 3.7.** Katılımcıların Mesleki Özelliklerine İlişkin Bilgiler

MESLEKİ DEĞİŞKENLER		(n)	%
<b>Ruhsatname Türü</b>	Ülkesel	303	80.6
	Bölgesel	73	19.4
	<b>Toplam</b>	376	100
<b>Çalışma Şekli</b>	Bağımsız	328	87.2
	Acentede Kadrolu	26	6.9
	Acentede Sezonluk	22	5.9
	<b>Toplam</b>	376	100
<b>Kayıtlı Olunan Rehber Odası</b>	İRO	106	28.2
	ARO	50	13.3
	NERO	49	13.0
	İZRO	33	8.8
	ANRO	29	7.7
	ATRO	24	6.4
	ÇARO	16	4.3
	MUTRO	16	4.3
	ŞURO	15	4.0
	GARO	11	2.9
	ADRO	9	2.4
	BURO	9	2.4
	TRO	9	2.4
	<b>Toplam</b>	376	100
<b>Mesleği Yapma Süresi</b>	1 yıldan az	13	3.5
	1-5 yıl	70	18.6
	6-10 yıl	77	20.5
	11-15 yıl	70	18.6
	16-20 yıl	48	12.8
	20 yıl üzeri	98	26.1
	<b>Toplam</b>	376	100
<b>Çalışma Kartında Ekli Olan Diller</b>	İngilizce	311	64.4
	Almanca	51	10.6
	Fransızca	23	4.8
	Rusça	20	4.1
	İspanyolca	17	3.5
	Arapça	11	2.3
	İtalyanca	9	1.9
	Japonca	9	1.9
	Portekizce	8	1.7
	Çince	7	1.4
	Endonezce	7	1.4
	Diğer	10	2
	<b>Toplam</b>	478	100
<b>Meslekten Memnuniyet Durumu</b>	Kesinlikle memnun değilim	5	1.3
	Memnun değilim	25	6.6
	Kısmen memnunum	108	28.7
	Memnunum	158	42.0
	Kesinlikle memnunum	80	21.3
	<b>Toplam</b>	376	100
<b>Mesleğin İcrası Sırasında Aileye Ayrılan Zaman</b>	Çok az	71	18.9
	Az	175	46.5
	Yeterince	120	31.9
	Oldukça fazla	10	2.7
	<b>Toplam</b>	376	100

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki özelliklerinin incelendiği Tablo 3.7'ye göre katılımcıların büyük çoğunluğu (%80,6) ülkesel ruhsatnameye sahipken, %19,4'ünün ruhsatnamesi bölgeseldir. Çalışma şekilleri incelendiğinde katılımcıların yine büyük çoğunluğunun (%87,2) bağımsız olarak çalıştığı görülürken, %6,9'u acentede kadrolu, %5,9'u ise acentede sezonluk olarak görev yapmaktadır. Örneklem kapsamındaki katılımcıların kayıtlı oldukları odalar göz önüne alındığında İRO 106 kişi ile ilk sırada yer almaktadır. Onu 50 kişi ile ARO, 49 kişi ile NERO, 33 kişi ile İZRO, 29 kişi ile ANRO ve 24 kişi ile ATRO takip etmektedir. ADRO, BURO ve TRO dokuzar kişi ile son sırada yer almaktadır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin %26,1'i 20 yıl ve üzeri, %20,5'i 6-10 yıl arası, %18,6'sı 1-5, 11-15 yıl arası, %12,8'i 16-20 yıl arası ve %3,5'i de bir yıldan az mesleki deneyime sahiptir. Öte yandan katılımcıların %64,4'ünün çalışma kartında İngilizce, %10,6'sında Almanca, %4,8'inde Fransızca, %4,1'inde Rusça, %3,5'inde ise İspanyolca, %2,3'ünde Arapça, %1,9'unda İtalyanca, yine %1,9'unda Japonca, %1,7'sinde Portekizce, %1,4'ünde Çince ve yine %1,4'ünde ise Endonezce dili eklidir. Öte yandan diğer diller (Bulgarca, Farsça, Hollandaca, Malayca, Romence, Yunanca) tüm yüzde içinde %2'lik dilimi oluşturmaktadır. Turist rehberliği mesleğinden duyulan memnuniyet incelendiğinde katılımcıların %63,3'ünün mesleklerinden memnun oldukları, %28,7'sinin kısmen memnun oldukları ve yalnızca %7,9'unun memnun olmadıkları görülmektedir. Araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin %46,5'i ailelerine az zaman ayırabilirken %31,9'u yeterince, %18,9'u çok az ve %2,7'si ise oldukça fazla zaman ayırmaktadırlar.

### 3.2.2. Normal Dağılım Testi

Bazı istatistikî analizlerin (parametrik testler) uygulanabilmesi için verilerin normal dağılım göstermesi şartı bulunmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 218). Normallik varsayımını test etmek için verilerin çarpıklık (*skewness*) ve basıklık (*kurtosis*) değerlerine bakılabilir. Normal bir dağılımda bu değerlerin -1 ile +1 aralığında olması gerektiği savunulmaktadır (Hair vd., 2014; Tabachnick ve Fidell, 2013). Fakat -2 ile +2 arasında yer alan değer de kabul edilebilir düzeydedir (George ve Mallery, 2020: 114-115). Araştırmada normallik varsayımını test etmek amacıyla ölçek değişkenlerine ait çarpıklık (*skewness*) ve basıklık (*kurtosis*) değerleri

incelenmiştir. Tablo 3.8’de ölçek değişkenlerine ait çarpıklık ve basıklık değerleri yer almaktadır.

**Tablo 3.8.** Araştırma Ölçeklerine Ait Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

DEĞİŞKEN	Çarpıklık	Basıklık
<b>İŞE TUTKUNLUK</b>		
Çalışırken kendimi enerji dolu hissederim.	-,914	1,300
İşteyken kendimi güçlü ve dinç hissederim.	-,841	,977
Sabahları kalktığımda işe seyerek giderim.	-,718	-,018
İşimle ilgili konularda şevk duyarım, çok hevesliyimdir.	-,574	-,552
İşim bana ilham verir.	-,916	,948
Yaptığım işle gurur duyuyorum.	-,676	,126
Yoğun olarak çalıştığımda kendimi mutlu hissederim.	-1,292	1,660
Kendimi işime kaptırırım.	-1,019	,999
Çalışırken kendimden geçerim.	-,498	-,331
<b>İŞ-AİLE ÇATIŞMASI</b>		
İşim, ailemle yapmak istediklerimden beni uzak tutuyor.	,061	-,418
İşime ayırmam gereken zaman, ev içi sorumluluklara ve etkinliklere eşit şekilde katılmamı engelliyor.	-,042	-,425
İşime harcamam gereken zaman yüzünden aile etkinliklerini kaçırmak zorunda kalıyorum.	,008	-,592
İşten eve geldiğimde ailemle bir şeyler yapmak için çok yorgun oluyorum.	-,195	-,627
İşten eve geldiğimde duygusal olarak o kadar yorgun oluyorum ki, ailemle bir şeyler yapamıyorum.	,158	-,398
İşteki baskılar nedeniyle eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum.	,222	-,082
İşimde sorunları çözme şeklim, evdeki sorunları çözmemde yararlı olmuyor.	,400	-,541
İşimde etkili ve gerekli olan bir davranış, evde zarar verici olabiliyor.	,258	-,770
Beni işte etkili kılan davranışlarım benim daha iyi anne/baba ve eş olmamı sağlamıyor.	,126	-1,013
<b>YAŞAM DOYUMU</b>		
Çoğu yönden hayatım ideale yakındır.	-,317	-,222
Hayat koşullarım mükemmeldir.	-,004	-,251
Hayatımdan memnunum.	-,401	,044
Şimdiye kadar hayattan istediğim önemli şeyleri elde ettim.	-,264	-,288
Hayatımı tekrar yaşama şansım olsaydı, hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	-,035	-,627

Tablo 3.8’ e göre dört ifade dışında tüm ölçek maddelerinin çarpıklık ve basıklık değerleri -1 +1 aralığında yer almaktadır. Bu değerlerin kabul edilebilir bir aralıkta (-2 ile +2) olması nedeniyle verilerin normal bir dağılım gösterdiğini ve parametrik testler için uygun olduğunu söylemek mümkündür.

### 3.2.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktör analizi aynı yapıyı ya da niteliği ölçen değişkenleri bir araya toplayarak ölçmeyi ve az sayıda faktör ile açıklamayı amaçlayan bir istatistiksel yöntemdir. Faktör analizi, “bir faktörleştirme ya da ortak faktör adı verilen yeni kavramları (değişkenleri) ortaya çıkarma veya maddelerin faktör yük değerlerini kullanarak kavramların işlevsel tanımlarını elde etme süreci” olarak da ifade edilmektedir (Büyüköztürk, 2016: 133). Esas olarak faktör analizinin amacı değişkenler arasındaki karşılıklı bağıllığın kökenini ortaya koymaktır. Diğer bir deyişle en az bilgi kaybıyla, büyük miktardaki verilerden sıkıştırılmış özet ve yeni bir yapı (form) içerisinde bilgiler elde etmektir. Bu yeni form çok sayıdaki değişkenin verilerine göre şekillenmesinden ibarettir. Sonuç olarak amaç verilerin yapısını tanımlamak, verileri özetlemek, sayılarını yönetilebilir ve üzerinde çalışılabilir makul bir sayıya düşürmektir (Nakip, 2003: 403).

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliklerini belirlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), önceden oluşturulan bir model aracılığıyla gözlenen değişkenlerden yola çıkarak gizli değişken (faktör) oluşturmaya yönelik bir işlemdir (Karagöz, 2016: 1000). DFA’da araştırmacı tarafından belirlenen kuramsal yapının veride var olup olmadığı ve belirli değişkenlerin “bir kuram temelinde önceden belirlenmiş faktörler/boyutlar/yapılar üzerinde ağırlıklı olarak yer alacağı” öngörüsü test edilir (Alpar, 2016: 603). Genellikle DFA, daha önce kullanılmış ölçeklerin özgün yapısının toplanan veri ile doğrulanıp doğrulanmadığını tespit etmek amacıyla kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 334).

Doğrulayıcı faktör analizi uygulamalarında test edilen modelin veri ile desteklenip desteklenmediğine, analizler neticesinde üretilen uyum iyiliği indeksleri değerlerine bakılarak karar verilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 336). Model uyumu (model fit) için genel olarak bakılan değerler  $\chi^2/df$  (CMIN/DF), GFI, CFI, RMSEA değerleridir. Bazı araştırmalarda IFI, RMR, NFI, AGFI değerlerine de bakılmaktadır. Ancak bakılacak değerlerle ilgili bir sınırlama yoktur. Raporlanan değerler araştırmacının dikkat çekmek istediği değerlere göre farklılık gösterebilmektedir (Karagöz, 2016: 1012). Uyum iyiliği testlerinden birkaçı kullanılabildiği gibi,

hepsinin de kullanılması tercih edebilir. Uyum iyiliği istatistiklerinden hangisinin kullanılacağına dair literatürde tam bir uzlaşma bulunmamaktadır (Yıldız, Zengin ve Karagöz, 2018: 97). Çalışmada  $\chi^2/df$ , **CMIN/DF** (Chi-square Degree of Freedom-Ki-kare Serbestlik Derecesi), **GFI** (Goodness-of-Fit Index-Uyum İyiliği İndeksi), **AGFI** (Adjusted Goodness of Fit Index-Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi), **NFI** (Normed Fit Index-Normlu Uyum İndeksi), **IFI** (Incremental Fit Index-Artımlı Uyum İndeksi), **CFI** (Comparative Fit Index-Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), **RMSEA** (Root Mean Square Error of Approximation-Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü) değerlerine bakılmıştır. Söz konusu değerlere ait uyum iyiliği değerleri Tablo 3.9’da yer almaktadır.

**Tablo 3.9.** Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Değerleri

Model Uyum Kriteri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
<b>CMIN/DF</b> ( $\chi^2/df$ )	$\leq 3$	$\leq 5$
<b>GFI</b>	$0,90 \leq$	$0,85 \leq$
<b>AGFI</b>	$0,90 \leq$	$0,85 \leq$
<b>NFI</b>	$0,95 \leq$	$0,90 \leq$
<b>IFI</b>	$0,95 \leq$	$0,90 \leq$
<b>CFI</b>	$0,97 \leq$	$0,95 \leq$
<b>RMSEA</b>	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$

**Kaynak:** Karagöz, 2016: 975

Doğrulayıcı faktör analizinde farklı ölçüm modelleri bulunmaktadır. Birinci düzey tek faktörlü model değişkenlerin tek bir faktör altında toplandığı model, birinci düzey çok faktörlü model ise değişkenlerin birden fazla faktör altında toplandığı modeldir (Karagöz, 2016). Araştırmada birinci düzey tek faktörlü ve birinci düzey çok faktörlü model kullanılmıştır.

### 3.2.3.1. İşe Tutkunluk Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

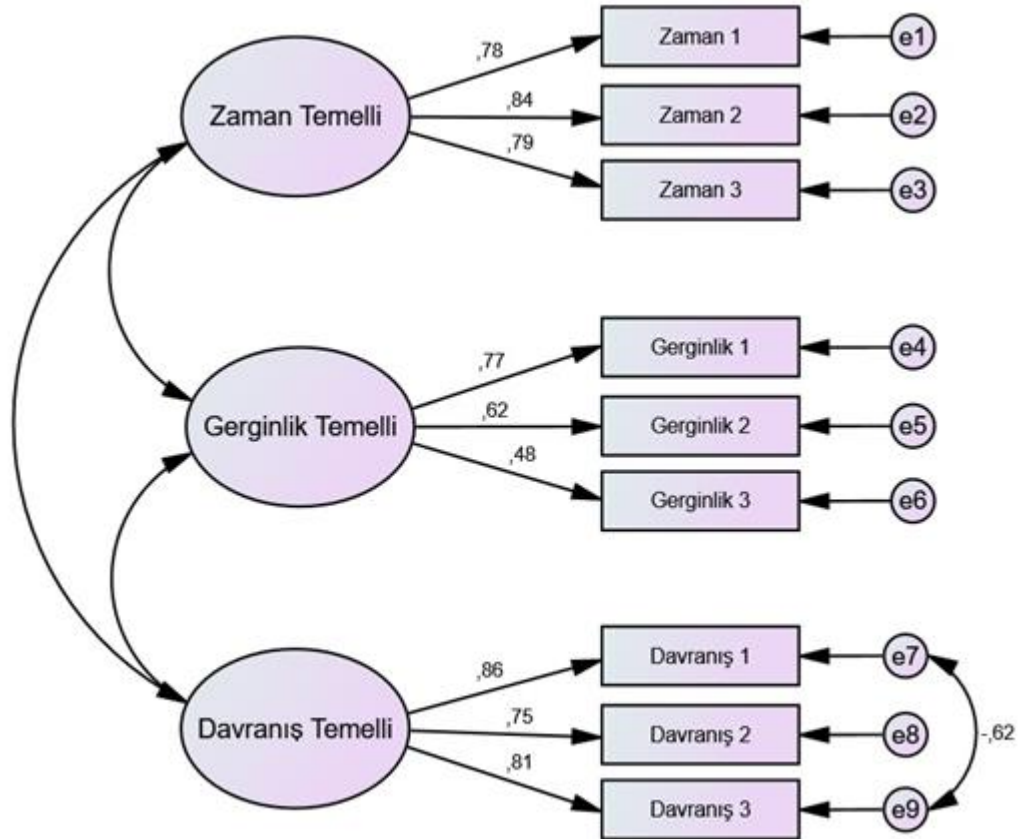
Araştırmanın bağımsız değişkeni olan ve dokuz ifadeden oluşan işe tutkunluk ölçeğinin yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla birinci düzey çok faktörlü doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Veriler normallik varsayımını karşıladıkları için *Maximum Likelihood (Maksimum Olabilirlik)* yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Buna yönelik oluşturulan DFA modeli Şekil 3.2’de yer almaktadır.



0,056 olarak hesaplanmıştır. Model uyum iyiliği değerleri incelendiğinde tüm bu değerlerin kabul edilen eşik değerler içerisinde olduğu gözlemlenmektedir. Bu sonuçlar neticesinde 'dinçlik', 'adanmışlık', 'yoğunlaşma' olmak üzere üç faktörden oluşan işe tutkunluk ölçeğinin faktör yapısının veri ile doğrulandığı ve desteklendiği ifade edilebilir. İşe tutkunluk ile ilgili yapılan bazı çalışmalara bakıldığında (Amor, Vazquez ve Faina, 2020; Xanthopoulou vd., 2009) aynı faktör sayısının elde edildiği görülmüştür.

### 3.2.3.2. İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Araştırmanın bağımsız değişkeni olan ve dokuz ifadeden oluşan iş-aile çatışması ölçeğinin yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla birinci düzey çok faktörlü doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Veriler normallik varsayımını karşıladıkları için *Maximum Likelihood (Maksimum Olabilirlik)* yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Buna yönelik oluşturulan DFA modeli Şekil 3.3'te yer almaktadır.



Şekil 3.3. İş-Aile Çatışması Ölçeği DFA Modeli

İş-aile çatışması ölçeğinin AMOS 23 programı ile yapılan DFA yol analizi Şekil 3.3'te yer almaktadır. Ölçüm modelinin daha iyi uyum sağlaması için 'e7' ile 'e9' hata terimleri arasında kovaryans çizilmiştir. Bu iyileştirme sonrası yapılan analiz neticesinde uyum indeks değerlerinin yükseldiği görülmüştür. İş-aile çatışması ölçeğine ait uyum indeksi değerleri Tablo 3.11'de yer almaktadır.

**Tablo 3.11.** İş-Aile Çatışması Ölçeği Uyum İndeksi Değerleri

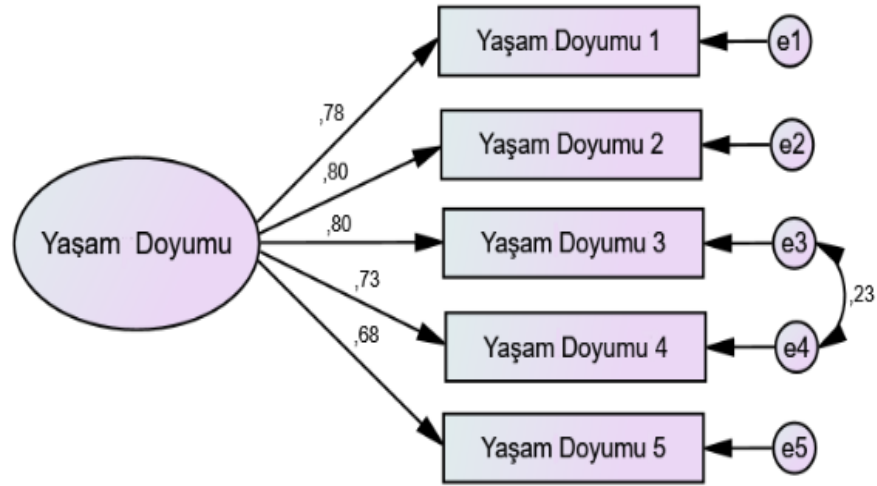
$\chi^2/df$ (CMIN/DF)	GFI	AGFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
2,173	0,971	0,944	0,960	0,978	0,978	0,056

Tablo 3.11'de iş-aile çatışması ölçeğine ilişkin uyum indeksi değerleri görülmektedir. Buna göre ölçeğin  $\chi^2/df$  (CMIN/DF) değeri 2,173, GFI değeri 0,971, AGFI değeri 0,944, NFI değeri 0,960, IFI değeri 0,978, CFI değeri 0,978 ve RMSEA değeri ise 0,056 olarak hesaplanmıştır. Model uyum iyiliği değerleri incelendiğinde tüm bu değerlerin kabul edilen eşik değerler içerisinde olduğu gözlemlenmektedir. Bu sonuçlar neticesinde '*zaman temelli çatışma*', '*gerginlik temelli çatışma*', '*davranış temelli çatışma*' olmak üzere üç faktörden oluşan iş-aile çatışması ölçeğinin faktör yapısının veri ile doğrulandığı ve desteklendiği ifade edilebilir. Literatürde de aynı faktör sayısının elde edildiği çalışmalar (Cullen, 2005; İnanır, 2019; Martin, 2013) mevcuttur.

### 3.2.3.3. Yaşam Doyumu Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Araştırmanın bağımlı değişkeni olan ve beş ifadeden oluşan yaşam doyumu ölçeğinin yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla birinci düzey tek faktörlü doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Veriler normallik varsayımını karşıladıkları için *Maximum Likelihood (Maksimum Olabilirlik)* yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Buna yönelik oluşturulan DFA modeli Şekil 3.4'te yer almaktadır.





Şekil 3.4. Yaşam Doyumu Ölçeği DFA Modeli

Yaşam doyumu ölçeğinin AMOS 23 programı ile yapılan DFA yol analizi Şekil 3.4'te yer almaktadır. Ölçüm modelinin daha iyi uyum sağlaması için 'e3' ile 'e4' hata terimleri arasında kovaryans çizilmiştir. Bu iyileştirme sonrası yapılan analiz neticesinde uyum indeks değerlerinin yükseldiği görülmüştür. Yaşam doyumu ölçeğine ait uyum indeksi değerleri Tablo 3.12'de yer almaktadır.

Tablo 3.12. Yaşam Doyumu Ölçeği Uyum İndeksi Değerleri

$\chi^2/df$ (CMIN/DF)	GFI	AGFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
1,379	0,994	0,979	0,994	0,998	0,998	0,032

Tablo 3.12'de yaşam doyumu ölçeğine ilişkin uyum indeksi değerleri görülmektedir. Buna göre ölçeğin  $\chi^2/df$  (CMIN/DF) değeri 1,379, GFI değeri 0,994, AGFI değeri 0,979, NFI değeri 0,994, IFI değeri 0,998, CFI değeri 0,998 ve RMSEA değeri ise 0,032 olarak hesaplanmıştır. Model uyum iyiliği değerleri incelendiğinde tüm bu değerlerin kabul edilen eşik değerler içerisinde olduğu gözlemlenmektedir. Bu sonuçlar neticesinde tek faktörden oluşan yaşam doyumu ölçeğinin faktör yapısının veri ile doğrulandığı ve desteklendiği ifade edilebilir. Yaşam doyumunu inceleyen bazı çalışmalara (Diaz ve Arroyo, 2013; Jones, 2006) bakıldığında da aynı faktör sayısının elde edildiği görülmektedir.

### 3.2.4. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği Cronbach's Alpha testi ile değerlendirilmiştir. Güvenilirlik analizinde ölçeğin güvenilirliğini test etmek için en yaygın kullanılan yöntem Cronbach's Alpha katsayısı yöntemidir. Cronbach's Alpha katsayısının 0,40'tan küçük olması ölçeğin güvenilir olmadığı, 0,40 ile 0,60 arasında olması ölçeğin düşük güvenilirlikte olduğu, 0,60 ile 0,80 arasında olması ölçeğin güvenilir olduğu, 0,80'den büyük olması ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğu anlamına gelir (Kalaycı, 2006: 405). Araştırmada kullanılan ölçeklere ait güvenilirlik analizi sonuçlarına Tablo 3.13'te yer verilmiştir.

**Tablo 3.13.** Araştırma Ölçeklerine Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişken	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
<b>İşe Tutkunluk</b>	<b>9</b>	<b>,897</b>
Dinçlik	3	,835
Adanmışlık	3	,752
Yoğunlaşma	3	,764
<b>İş-Aile Çatışması</b>	<b>9</b>	<b>,826</b>
Zaman Temelli Çatışma	3	,845
Gerginlik Temelli Çatışma	3	,752
Davranış Temelli Çatışma	3	,809
<b>Yaşam Doyumu</b>	<b>5</b>	<b>,872</b>

Tablo 3.13'e göre işe tutkunluk ölçeğinin genel güvenilirlik katsayısı ,897, iş-aile çatışması ölçeğinin genel güvenilirlik katsayısı ,826 ve yaşam doyumu ölçeğinin genel güvenilirlik katsayısı ise ,872 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir oldukları söylenebilir.

### 3.2.5. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmanın bu kısmında işe tutkunluk, iş-aile çatışması ve yaşam doyumu değişkenlerine ait tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. İşe tutkunluk ölçeğine ait aritmetik ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde değerlerini içeren bilgiler Tablo 3.14'te verilmiştir.

**Tablo 3.14.** İşe Tutkunluk Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	$\bar{X}$	S.S.						
<b>İŞE TUTKUNLUK</b>	<b>4,11</b>	<b>0,62</b>	<b>Katılma Düzeyi</b>					
<b>Dinçlik</b>	<b>4,17</b>	<b>0,67</b>		<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
1) Çalışırken kendimi enerji dolu hissedirim.	4,14	0,77	<b>f</b>	2	11	44	193	126
			<b>%</b>	0,5	2,9	11,7	51,3	33,5
2) İşteyken kendimi güçlü ve dinç hissedirim.	4,13	0,76	<b>f</b>	1	13	43	197	122
			<b>%</b>	0,3	3,5	11,4	52,4	32,4
3) Sabahları kalktığımda işe seyerek giderim.	4,22	0,77	<b>f</b>	1	9	51	162	153
			<b>%</b>	0,3	2,4	18,4	38,3	40,2
<b>Adanmışlık</b>	<b>4,09</b>	<b>0,69</b>	<b>Katılma Düzeyi</b>					
				<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
4) İşimle ilgili konularda şevk duyarım, çok hevesliyimdir.	4,16	0,82	<b>f</b>	3	9	69	144	151
			<b>%</b>	0,8	2,4	18,4	38,3	40,2
5) İşim bana ilham verir.	4,09	0,85	<b>f</b>	4,0	13	59	170	130
			<b>%</b>	1,1	3,5	15,7	45,2	34,6
6) Yaptığım işle gurur duyuyorum.	4,00	0,87	<b>f</b>	2	19	71	167	117
			<b>%</b>	0,5	5,1	18,9	44,4	31,1
<b>Yoğunlaşma</b>	<b>4,08</b>	<b>0,74</b>	<b>Katılma Düzeyi</b>					
				<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
7) Yoğun olarak çalıştığımda kendimi mutlu hissedirim.	4,29	0,86	<b>f</b>	4	12	41	134	185
			<b>%</b>	1,1	3,2	10,9	35,6	49,2
8) Kendimi işime kaptırırım.	4,16	0,85	<b>f</b>	3	15	48	161	149
			<b>%</b>	0,8	4,0	12,8	42,8	39,6
9) Çalışırken kendimden geçerim.	3,78	0,97	<b>f</b>	5	34	95	145	97
			<b>%</b>	1,3	9,0	25,3	38,6	25,8

Katılma Düzeyi: 1= Hiçbir Zaman, 2= Nadiren, 3=Bazen, 4=Sıklıkla, 5=Her Zaman  
 $\bar{X}$ =Ortalama, S.S.=Standart Sapma, f=Frekans, %=Yüzde

Tablo 3.14'e göre işe tutkunluk ölçeğinin genel ortalaması  $\bar{X}$ =4,11 olup, katılımcıların ifadelerine katılma düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir. Bu durum turist rehberlerinin işlerine bağlı ve motive olduklarının bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Benzer şekilde Wu vd., (2013) turist rehberleri üzerinde yaptıkları araştırmada katılımcıların işe tutkunluk ortalamalarının yüksek düzeyde olduğunu belirtmişlerdir. Öte yandan dinçlik  $\bar{X}$ =4,17, adanmışlık  $\bar{X}$ =4,09 ve yoğunlaşma  $\bar{X}$ =4,08 boyutlarının birbirlerine yakın değer aldıkları görülmüştür. Tabloda en düşük madde yoğunlaşma boyutundaki "Çalışırken kendimden geçerim"  $\bar{X}$ =3,78 iken en yüksek madde ise yine yoğunlaşma boyutundaki "Yoğun olarak çalıştığımda kendimi mutlu hissedirim"  $\bar{X}$ =4,29 ifadesidir.

İş-aile çatışması ölçeğine ait aritmetik ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde değerlerini içeren bilgiler Tablo 3.15'te verilmiştir.

**Tablo 3.15.** İş-Aile Çatışması Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	$\bar{X}$	S.S.						
<b>İŞ-AİLE ÇATIŞMASI</b>	<b>2,82</b>	<b>0,67</b>	<b>Katılma Düzeyi</b>					
<b>Zaman Temelli Temelli Çatışma</b>	<b>2,93</b>	<b>0,89</b>		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) İşim, ailemle yapmak istediklerimden beni uzak tutuyor.	2,78	1,01	f	41	102	148	69	16
			%	10,9	27,1	39,4	18,4	4,3
2) İşime ayırmam gereken zaman, ev içi sorumluluklara ve etkinliklere eşit şekilde katılmamı engelliyor.	2,96	1,00	f	29	89	148	89	21
			%	7,7	23,7	39,4	23,7	5,6
3) İşime harcamam gereken zaman yüzünden aile etkinliklerini kaçırmak zorunda kalıyorum.	3,06	1,03	f	22	93	132	98	31
			%	5,9	24,7	35,1	26,1	8,2
			<b>Katılma Düzeyi</b>					
<b>Gerginlik Temelli Çatışma</b>	<b>2,85</b>	<b>0,69</b>		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4) İşten eve geldiğimde ailemle bir şeyler yapmak için çok yorgun oluyorum.	3,08	0,92	f	14	92	133	125	12
			%	3,7	24,5	35,4	33,2	3,2
5) İşten eve geldiğimde duygusal olarak o kadar yorgun oluyorum ki, ailemle bir şeyler yapamıyorum.	2,66	0,92	f	35	134	139	61	7
			%	9,3	35,6	37,0	16,2	1,9
6) İşteki baskılar nedeniyle eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum.	2,83	0,83	f	13	120	171	63	9
			%	3,5	31,9	45,5	16,8	2,4
			<b>Katılma Düzeyi</b>					
<b>Davranış Temelli Çatışma</b>	<b>2,68</b>	<b>1,00</b>		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7) İşimde sorunları çözme şeklim, evdeki sorunları çözmemde yararlı olmuyor.	2,60	1,13	f	66	124	108	52	26
			%	17,6	33,0	28,7	13,8	6,9
8) İşimde etkili ve gerekli olan bir davranış, evde zarar verici olabiliyor.	2,64	1,14	f	66	117	102	70	21
			%	17,6	31,1	27,1	18,6	5,6
9) Beni işte etkili kılan davranışlarım benim daha iyi anne/baba ve eş olmamı sağlamıyor.	2,81	1,25	f	67	95	94	81	39
			%	17,8	25,3	25,0	21,5	10,4

*Katılma Düzeyi: 1= Hiç, 2= Az, 3=Orta, 4=Çok, 5=Tam*  
 $\bar{X}$ =Ortalama, S.S.=Standart Sapma, f=Frekans, %=Yüzde

Tablo 3.15'e göre iş-aile çatışmasının genel ortalaması  $\bar{X}$ =2,82 olup, zaman temelli çatışmanın  $\bar{X}$ =2,93, gerginlik temelli çatışmanın  $\bar{X}$ =2,85 ve davranış temelli çatışmanın ise  $\bar{X}$ =2,68'dir. Katılımcıların iş-aile çatışması düzeylerine bakıldığında ifadelerle ortalama düzeyin biraz altında katılım sağladıkları görülmektedir. Bu sonuçlara göre turist rehberlerinin ailelerine yeterince vakit ayıramamalarına rağmen çok fazla çatışma yaşamadıkları söylemek mümkündür. Acun (2016) da turist rehberlerini konu alan araştırmasında iş-aile çatışma düzeyinin ortalamasının biraz

altında  $\bar{X}=2,68$  değeri aldığını tespit etmiştir. Ölçekteki en yüksek madde  $\bar{X}=3,08$  ile zaman temelli çatışma boyutundaki “İşime harcamam gereken zaman yüzünden aile etkinliklerini kaçırmak zorunda kalıyorum” iken, en düşük maddeler ise  $\bar{X}=2,60$  ile davranış temelli çatışma boyutundaki “İşimde sorunları çözme şeklim, evdeki sorunları çözmemde yararlı olmuyor” ve “İşimde etkili ve gerekli olan bir davranış, evde zarar verici olabiliyor” ifadeleridir. Bu sonuçlara göre katılımcılar en fazla zaman temelli çatışma durumu yaşarken, en az davranış temelli çatışma yaşamaktadır.

Yaşam doyumu ölçeğine ait aritmetik ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde değerlerini içeren bilgiler Tablo 3.16’da verilmiştir.

**Tablo 3.16.** Yaşam Doyumu Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	$\bar{X}$	S.S.	Katılma Düzeyi					
YAŞAM DOYUMU	3,15	0,80		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) Çoğu yönden hayatım ideale yakındır.	3,20	0,94	<b>f</b>	17	63	145	129	22
			<b>%</b>	4,5	16,8	38,6	34,3	5,9
2) Hayat koşullarım mükemmeldir.	2,89	0,95	<b>f</b>	27	95	162	77	15
			<b>%</b>	7,2	25,3	43,1	20,5	4,0
3) Hayatımdan memnunum.	3,44	0,94	<b>f</b>	12	39	136	146	43
			<b>%</b>	3,2	10,4	36,2	38,8	11,4
4) Şimdiye kadar hayattan istediğim önemli şeyleri elde ettim.	3,27	0,95	<b>f</b>	14	62	139	131	30
			<b>%</b>	3,7	16,5	37,0	34,8	8,0
5) Hayatımı tekrar yaşama şansım olsaydı, hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmedim.	2,95	1,13	<b>f</b>	46	76	139	81	34
			<b>%</b>	12,2	20,2	37,0	21,5	9,0

Katılma Düzeyi: 1= Hiç, 2= Az, 3=Orta, 4=Çok, 5=Tam  
 $\bar{X}$ =Ortalama, S.S.=Standart Sapma, f=Frekans, %=Yüzde

Tablo 3.16’ya bakıldığında araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin ifadelerle katılma derecesinin ortalamanın biraz üzerinde ( $\bar{X}=3,15$ ) olduğu sonucuna varılmıştır. Aritmetik ortalaması en yüksek madde ( $\bar{X}=3,44$ ) ile “Hayatımdan memnunum” ifadesi iken, en düşük madde ( $\bar{X}=2,89$ ) ile “Hayat koşullarım mükemmeldir” ifadesidir. Bu sonuçlar, katılımcıların yaşamlarından son derece tatmin olmadıkları ancak memnuniyetsizlik de duymadıkları, orta düzeyde bir görüş bildirdikleri şeklinde yorumlanabilir.

### 3.2.6. Korelasyon Analizi Sonuçları

İki metrik değişken arasındaki birlikteliği ve yönü belirlemek için en sık kullanılan istatistik yöntemi korelasyon analizidir. Doğrusal ilişkileri ortaya çıkaran bu analiz, doğrusal olmayan bir ilişkide anlamlı çıkmayabilir. Korelasyon katsayısı, bir değişkendeki değişimin diğer bir değişkendeki değişimin ne kadarını açıkladığını gösterir. Karşılıklı ilişkiyi gösteren korelasyon, sebep-sonuç ilişkisini göstermediği için bir bağımlı ve bir bağımsız değişken arasında aranabildiği gibi, iki bağımlı ya da iki bağımsız değişken arasında da aranabilir (Nakip, 2003: 321). Korelasyon analizi sonucunda bir korelasyon katsayısı hesaplanır. Bu katsayı -1 ile +1 arasında bir değer alabilir. Katsayının işareti negatif ise, iki değişken arasında ters yönlü bir ilişki söz konusudur. Bu durumda bir değişkenin değeri artarken diğerinin azalır. Katsayının işareti pozitif ise, iki değişken arasında aynı yönlü bir ilişki vardır. Birinin değeri artarken, diğerinin de artar. Genel olarak 0,1 ile 0,3 arasındaki değere zayıf; 0,3 ile 0,5 arasındaki değere orta kuvvette; 0,5 ile 0,8 arasındaki değere güçlü; 0,8'den daha büyük bir değere ise çok güçlü korelasyon adı verilir (İslamoğlu ve Alnaçık, 2013: 340). Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkilere yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 3.17'de yer almaktadır.

**Tablo 3.17.** Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7
1- Dinçlik	1						
2- Adanmışlık	,754**	1					
3- Yoğunlaşma	,603**	,692**	1				
4- Zaman Temelli Çatışma	-,120*	-,104*	-,026	1			
5- Gerginlik Temelli Çatışma	-,215**	-,176**	-,114*	,357**	1		
6- Davranış Temelli Çatışma	-,225**	-,206**	-,120*	,446**	,396**	1	
7- Yaşam Doyumu	,189**	,227**	,182**	-,054	-,117*	-,076	1

\*\*p<0,001 \*p<0,05

Tablo 3.17 incelendiğinde işe tutkunluk boyutlarının kendi aralarında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler içerdikleri görülmektedir. Dinçlik ile adanmışlık ( $r=,754$ ;  $p<0,001$ ); dinçlik ile yoğunlaşma ( $r=,603$ ;  $p<0,001$ ) ve adanmışlık ile yoğunlaşma ( $r=,692$ ;  $p<0,001$ ) arasında pozitif yönlü güçlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Öte yandan işe tutkunluk boyutları ile yaşam doyumu arasındaki ilişkilerde pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Dinçlik ile yaşam doyumu arasında ( $r=,189$ ;

$p < 0,001$ ); adanmışlık ile yaşam doyumu arasında ( $r = ,227$ ;  $p < 0,001$ ) ve yoğunlaşma ile yaşam doyumu arasında ( $r = ,182$ ;  $p < 0,001$ ) pozitif yönlü zayıf ancak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

İş-aile çatışması boyutlarının kendi aralarında orta kuvvette ilişkiler bulunmuştur. Zaman temelli çatışma ile gerginlik temelli çatışma ( $r = ,357$ ;  $p < 0,001$ ); zaman temelli çatışma ile davranış temelli çatışma ( $r = ,446$ ;  $p < 0,001$ ) ve gerginlik temelli çatışma ile davranış temelli çatışma ( $r = ,396$ ;  $p < 0,001$ ) arasında orta kuvvette pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca gerginlik temelli çatışma ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü zayıf ancak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r = -,117$ ;  $p < 0,05$ ). Zaman temelli çatışma ( $r = -,054$ ;  $p > 0,05$ ) ve davranış temelli çatışma ( $r = -,076$ ;  $p > 0,05$ ) ile yaşam doyumu arasında ise anlamlı ilişkiler bulunamamıştır. Bu sonuçlara göre, “**H<sub>4</sub>**: Turist rehberlerinin zaman temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır” ve “**H<sub>6</sub>**: Turist rehberlerinin davranış temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezleri desteklenmemiş ve regresyon analizine tabi tutulmamıştır.

### 3.2.7. Hipotez Testi Sonuçları

Araştırma hipotezleri basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Dinçliğin yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.18’de verilmiştir.

**Tablo 3.18.** Dinçliğin Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	S.H.	t	P	R <sup>2</sup>	F
Yaşam Doyumu	Sabit	2,209	,257	8,596	,000**	,036	13,786
	Dinçlik	,226	,061	3,713	,000**		

\*\* $p < 0,001$  \* $p < 0,05$  S.H.= Standart Hata

Tablo 3.18 dinçliğin yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan basit doğrusal regresyon analizinin anlamlı olduğunu göstermektedir ( $F = 13,786$ ;  $p < 0,001$ ). Ayrıca katılımcıların yaşam doyumları üzerindeki değişimin %3,6’sının dinçlik kaynaklı olduğu tespit edilmiştir ( $R^2 = ,036$ ). Bu sonuçlara göre “**H<sub>1</sub>**: Turist

*rehberlerinin dinçlik düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır”* hipotezi desteklenmiştir. Adanmışlığın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.19’da verilmiştir.

**Tablo 3.19.** Adanmışlığın Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	S.H.	t	P	R <sup>2</sup>	F
Yaşam Doyumu	Sabit	2,080	,241	8,618	,000**	,051	20,271
	Adanmışlık	,262	,058	4,502	,000**		

\*\*p<0,001 \*p<0,05 S.H.= Standart Hata

Tablo 3.19’a göre adanmışlığın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan basit doğrusal regresyon analizinin anlamlı olduğu görülmektedir (F=20,271; p<0,001). Ayrıca katılımcıların yaşam doyumları üzerindeki değişimin %5,1’inin adanmışlık kaynaklı olduğu tespit edilmiştir (R<sup>2</sup>=,051). Bu sonuçlara göre “**H<sub>2</sub>**: *Turist rehberlerinin adanmışlık düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır”* hipotezi desteklenmiştir. Yoğunlaşmanın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.20’de verilmiştir.

**Tablo 3.20.** Yoğunlaşmanın Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	S.H.	t	P	R <sup>2</sup>	F
Yaşam Doyumu	Sabit	2,349	,228	10,314	,000**	,033	12,839
	Yoğunlaşma	,197	,055	3,583	,000**		

\*\*p<0,001 \*p<0,05 S.H.= Standart Hata

Tablo 3.20 yoğunlaşmanın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan basit doğrusal regresyon analizinin anlamlı olduğunu göstermektedir (F=12,839; p<0,001). Ayrıca katılımcıların yaşam doyumları üzerindeki değişimin %3,3’ünün yoğunlaşma kaynaklı olduğu tespit edilmiştir (R<sup>2</sup>=,033). Bu sonuçlara göre “**H<sub>3</sub>**: *Turist rehberlerinin yoğunlaşma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır”* hipotezi desteklenmiştir. Gerginlik temelli çatışmanın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.21’de verilmiştir.



**Tablo 3.21.** Gerginlik Temelli Çatışmanın Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	S.H.	t	P	R <sup>2</sup>	F
Yaşam Doyumu	Sabit	3,540	,176	20,122	,000*	,014	5,156
	Gerginlik Temelli Çatışma	-,136	,060	-2,271	,024*		

\*\*p<0,001 \*p<0,05 S.H.= Standart Hata

Tablo 3.21 gerginlik temelli çatışmanın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan basit doğrusal regresyon analizinin anlamlı olduğunu göstermektedir (F=5,156; p<0,05). Ayrıca katılımcıların yaşam doyumları üzerindeki değişimin %1,4'ünün gerginlik temelli çatışma kaynaklı olduğu tespit edilmiştir (R<sup>2</sup>=,014). Bu sonuçlara göre “**H<sub>5</sub>**: Turist rehberlerinin gerginlik temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi desteklenmiştir.

Araştırma hipotezlerinin sonuçları Tablo 3.22’de yer almaktadır. Araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin işe tutkunluk ve iş-aile çatışma düzeylerinin yaşam doyumları üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik geliştirilen hipotezlerden dördü desteklenmiş, ikisi ise desteklenmemiştir.

**Tablo 3.22.** Hipotez Testi Sonuçları

HİPOTEZLER	SONUÇ
<b>H<sub>1</sub></b> : Turist rehberlerinin dinçlik düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENDİ</b>
<b>H<sub>2</sub></b> : Turist rehberlerinin adanmışlık düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENDİ</b>
<b>H<sub>3</sub></b> : Turist rehberlerinin yoğunlaşma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENDİ</b>
<b>H<sub>4</sub></b> : Turist rehberlerinin zaman temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H<sub>5</sub></b> : Turist rehberlerinin gerginlik temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENDİ</b>
<b>H<sub>6</sub></b> : Turist rehberlerinin davranış temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>

## SONUÇ

İşe tutkunluğun ve iş-aile çatışmasının yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan bu araştırmanın örneklem grubunu TUREB'e kayıtlı 376 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. Araştırmanın demografik sonuçları incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun (%68,1) erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Turist rehberlerini konu alan çalışmalara bakıldığında (Acun, 2016; Erkol, 2015; Köroğlu, 2011; Özoğul, 2017; Temizkan, 2010; Yetgin, 2017) genel olarak katılımcıların çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Ayrıca TUREB'e kayıtlı toplam rehber sayılarının cinsiyet dağılımında da araştırma sonucuna yakın bir oran söz konusudur. Yaş grubunda ise katılımcıların yaklaşık üçte birinin (%31,1) 34-41 yaş aralığında yer aldıkları tespit edilmiştir. Araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin çoğunluğu evli ve çocuk sahibi olup, büyük çoğunluğu lisans ve üzeri eğitim almıştır. Katılımcıların mesleki değişkenlerine yönelik bulgular incelendiğinde ise turist rehberlerinin büyük oranda ülkesel ruhsatnameye sahip oldukları ve bağımsız çalışma şeklini tercih ettikleri görülmüştür. Öte yandan turist rehberleri İngiltere'den sonra en fazla sırasıyla Almanca, Fransızca ve Rusça dillerinde rehberlik yapmaktadırlar. Katılımcıların mesleki memnuniyetlerine bakıldığında turist rehberlerinin çoğunluğunun (%63,3) mesleklerinden hoşnut oldukları sonucuna varılmıştır. Turizm sektörünün kırılğan yapısına rağmen araştırma kapsamındaki turist rehberleri yaptıkları işten memnuniyetsizlik duymamaktadırlar. Veri toplama işleminin turist rehberlerinin büyük oranda işsiz kaldıkları küresel salgın zamanında yapıldığı dikkate alınırsa, elde edilen bu sonucun araştırmanın dikkat çekici bir bulgusu olduğu söylenebilir. Karakaş (2018) ve Yıldırım da (2018) araştırmalarında turist rehberlerinin mesleklerinden büyük oranda memnun oldukları sonucuna ulaşmışlardır. Diğer taraftan katılımcıların çoğunluğu (%65,4) mesleklerini icra ederken ailelerine yeterli bir şekilde vakit ayıramadıklarını belirtmişlerdir. Bu durum turist rehberliği mesleğinin esnek ve uzun çalışma şartlarına sahip olması ile açıklanabilir. Öte yandan araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin işe tutkunluk düzeylerinin yüksek ( $\bar{X}=4,11$ ) olduğu görülmüştür. Bu sonuçla katılımcıların mesleklerini motive bir

şekilde ve severek yaptıklarını söylemek mümkündür. İş-aile çatışma düzeyleri incelendiğinde turist rehberlerinin ifadelerine ortalamanın altında ( $\bar{X}=2,82$ ) katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Turist rehberliği, özellikleri gereği iş-aile çatışması yaşanmasının muhtemel olduğu bir meslektir. Çalışmada ortaya çıkan bu beklenmedik sonuç, turist rehberlerinin aileleri tarafından bu mesleğin kabullenildiği ve tüm zorluklara rağmen aile içinde fazla çatışmaya sebep olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin yaşam doyumu ifadelerine katılım durumlarına bakıldığında ise katılımcılar, ortalamanın biraz üzerinde ( $X=3,15$ ) görüş bildirmişlerdir. Bu sonuçla katılımcıların hayatlarından fazla tatmin olmasalar bile memnuniyetsizlik de duymadıkları söylenebilir.

İşe tutkunluk ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik oluşturulan tüm hipotezler desteklenmiştir. İşe tutkunluğun alt boyutu olan dinçliğin yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen regresyon analizi sonucuna göre dinçlik ile yaşam doyumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $p<0,001$ ). Bu sonuca göre “*H<sub>1</sub>: Turist rehberlerinin dinçlik düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır*” hipotezi desteklenmiştir. Bu sonucun Kaynakların Korunması Kuramı ile tutarlılığı söz konusudur. Bu kurama göre işe tutkun bireylerde öz-yeterlik, iyimserlik gibi biriktirilen kişisel kaynaklar depresif belirtileri azaltarak yaşam doyumunu artırabilir (Hakanen ve Schaufeli, 2012). Öte yandan Kahn’ın İşe Tutkunluk Yaklaşımı’na göre enerjisini işinde kullanmaya hevesli olan çalışan ile kendisini özgürce ifade etmesini sağlayan iş rolü arasında dinamik bir ilişki vardır. Sonnentag ve Niessen (2008) ise dinçliğin bireyin işini daha fazla enerji ile yapmasına olanak sağladığı için günlük hayatta, çalışma hayatında ve aile içinde fayda sağlayacağı görüşündedirler. Bu yüzden işe tutkunluğun, kişinin işine enerji katan ve bireysel açıdan olumlu sonuçlar üreten bir davranış olduğu söylenebilir. Büssing vd., (2015) sağlık çalışanları; Bekiroğlu ve Yıldırım (2021) da tekstil sektörü çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmalarda dinçliğin yaşam doyumunu pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. İşe tutkunluğun alt boyutlarından adanmışlığın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan regresyon analizinin anlamlı olduğu görülmüştür ( $p<0,001$ ). Böylece “*H<sub>2</sub>: Turist rehberlerinin adanmışlık düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır*” hipotezi

desteklenmiştir. Mache vd., (2014) ve Aydın (2019) da adanmışlık ile yaşam doyumu arasında pozitif bir ilişki saptamışlardır. İşe tutkunluğun diğer alt boyutu olan yoğunlaşmanın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuçla “*H<sub>3</sub>: Turist rehberlerinin yoğunlaşma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır*” hipotezi desteklenmiştir. Pena, Rey ve Extremera (2012) öğretmenler üzerinde; Çapri, Gündüz ve Akbay (2013) ise öğrenciler üzerinde yaptıkları çalışmalarda aynı sonuca ulaşmışlardır.

İş-aile çatışmasının alt boyutlarından zaman temelli çatışmanın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). Böylece “*H<sub>4</sub>: Turist rehberlerinin zaman temelli çatışmanın yaşam doyumu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır*” hipotezi desteklenmemiştir. Özoğul (2017) turist rehberleri üzerinde yaptığı araştırmasında beş faktör kişilik özelliklerinden sorumluluk alt boyutunun mesleğe yönelik duygusal bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğunu tespit etmiştir. Buna göre turist rehberinin bazı mesleki sorumlulukları üstlenerek başarıyı hedeflemesi pozitif deneyimlerin yaşanmasını sağlayabilir. Böylece mesleki zorluklara rağmen turist rehberi içsel bir motivasyonla meslek ile duygusal bir bağ geliştirebilir (Özoğul, 2017: 133). Mustafayeva ve Bayraktaroğlu da (2014) akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmada, zaman temelli çatışmanın yaşam doyumu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olmadığını tespit etmişlerdir. Ortaya çıkan bu sonucu ise ekonomik, teknolojik ve sosyo-kültürel sebepler ile açıklamışlardır. İş-aile çatışmasının alt boyutu olan gerginlik temelli çatışmanın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan regresyon analizinin anlamlı olduğunu göstermektedir ( $p<0,05$ ). Bu sonuçlara göre “*H<sub>5</sub>: Turist rehberlerinin gerginlik temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır*” hipotezi desteklenmiştir. Bu sonucu Rol Kuramı ile açıklamak mümkündür. Bu kurama göre iş ve aile arasındaki rol çatışmasından kaynaklanan stres psikolojik zorlanmaya sebep olabilir ve bu durum bireyin doyum düzeyini de düşürebilir. Mustafayeva (2013) akademisyenler üzerinde; Yıldırımalp, Öner ve Yenihan da (2014) hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada gerginlik temelli çatışma ile yaşam doyumu arasında negatif bir ilişki

saptamışlardır. İş-aile çatışmasının diğer bir alt boyutu davranış temelli çatışmanın yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizinin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). “*H<sub>6</sub>: Turist rehberlerinin davranış temelli çatışma düzeylerinin yaşam doyumu algıları üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır*” hipotezi desteklenmemiştir. Bu sonuç, yaşam doyumunu açıklayan Yukarıdan-Aşağıya Kuramı ile açıklanabilir. Bu kuramda genel kişilik özelliklerinin bireyin olaylara tepki verme şeklini etkilediği savunulmaktadır. Örneğin, iyimser mizaca sahip bir kişi, çoğu olayı olumlu bir şekilde değerlendirir (Diener, 1984: 565). Bu kurama göre bireyler durum ve olaylara olumlu ya da olumsuz şekillerde tepki vermeye yatkındırlar ve kişiliğin boyutları, öznel iyi oluşun seviyesini belirlemektedir (Brief vd., 1993: 646).

Örneklem grubunu TUREB’e kayıtlı eylemli turist rehberlerinin oluşturduğu bu araştırma ilgili değişkenleri turist rehberleri özelinde incelemesi açısından öncül bir çalışma olarak nitelendirilebilir. Bu anlamda araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı söylenebilir. Araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda akademisyenlere, turist rehberlerine, acentelere, rehber odalarına ve politika belirleyicilere yönelik şu öneriler sunulmuştur:

- Acenteler rehberin motivasyonunu, işe tutkunluklarını, yaşam doyumlarını artırıcı stratejiler izlemelidir. Örneğin ödüllendirme (prim, komisyon, tatil) gibi teşvik edici araçları uygulayabilir. Taban ücret kuralına riayet edilmelidir. Çalışma koşullarında iyileştirmeler yapılabilir. İş dışında kalan zamanlarda acente çalışanları ve rehberler ile bazı etkinlikler düzenlenebilir.
- Araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin iş-aile çatışması boyutlarından en fazla zaman temelli çatışma yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca turist rehberlerinin çoğunluğunun ailelerine yeterince zaman ayıramadıkları görülmüştür. Buna yönelik olarak turist rehberleri iş ile aile arasındaki rollerini dengeleme çabası içinde olmalıdır.
- Turizm; siyasi çatışmalar, ekonomik bunalım, savaş, doğal afetler gibi krizlerden olumsuz anlamda en hızlı etkilenen sektörlerdendir. Turist

rehberleri bu durumlarda maddi olarak zorluk yaşamaktadırlar. Bu durum rehberin motivasyonuna ve yaşam doyumuna olumsuz etki edebilir. Bu gibi kriz zamanlarında rehberlere ekonomik olarak desteklenmelidir. Örneğin faizsiz kredi, hibe gibi kolaylıklar sağlanabilir. Tureb ve rehber odaları, aidat ve çalışma kartı ücretlerinde indirimde gidebilir.

- Literatür incelendiğinde turist rehberliğini konu alan çalışmaların sayısının artırılması gerektiğini söylemek mümkündür. Öte yandan bu araştırmada incelenmeyen işe tutkunluğun iş-aile çatışması üzerindeki etkisi turist rehberleri üzerinde incelenebilir. Ayrıca araştırmada kullanılan ölçekler diğer turizm sektörü çalışanları (otel, acente, yiyecek-içecek işletmeleri, ulaştırma işletmeleri) üzerinde uygulanabilir.
- Bundan sonra yapılacak olan benzer çalışmalarda nitel yöntemler (mülakat, odak grup görüşmesi vb.) kullanılarak ortaya çıkacak sonuçların daha iyi açıklanması ve farklı açılardan yorumlanması sağlanabilir.

## KAYNAKÇA

- Ababneh A (2016) Tourist guides and job related problems, analysis and evidence from Jordan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality Tourism* 18(2): 200-217.
- Acar V (2014) Profesyonel turist rehberlerinin liderlik yönelimleri: Aydın Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı olan profesyonel turist rehberleri örneği. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Aydın.
- Acun A (2016) İş aile çatışması ve turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Balıkesir.
- Açıkgöz B (2009) Zonguldak il merkezi 1. basamak sağlık kuruluşlarında örgüt kültürü tipinin işe bağlanma ve iş stresi ilişkisi ile sağlık etkilerinin değerlendirilmesi. Tıpta Uzmanlık Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, Zonguldak.
- Açıkgöz B, Kıran S (2020) Birinci basamak sağlık kuruluşlarında örgüt kültürü ve işe bağlanma özelliklerinin değerlendirilmesi, Zonguldak merkez ilçe örneği. *Batı Karadeniz Tıp Dergisi* 4(2): 59-70.
- Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası, ADRO. [www.adro.org.tr/tr/tarihce.asp](http://www.adro.org.tr/tr/tarihce.asp)
- Agin Ö (2010) İşe bağlanma düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ana Bilim Dalı, Kocaeli.
- Ahipaşaoğlu S (2006) *Turizmde Rehberlik* (Gazi Kitabevi, Ankara).
- Aksoy A (2020) Algılanan örgüt yapısı, kişi iş ve kişi örgüt uyumunun iş tatmini ve işe kenetlenme üzerine olan etkisi. Doktora Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Osmaniye.
- Akünel T (2018) Örgüt kültürü ve işe cezbolma ilişkisi: bir meslek yüksekokulunda uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Alallo H (2018) İşletmelerde iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş tatminine etkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Albuz N, Çakmak TF, Eren A, Tekin Ö, Yeşildağ GNG (2018) *Turist Rehberliğine Giriş* (Detay Yayıncılık, Ankara).

- Allen TD, Finkelstein LM (2014) Work-family conflict among members of full-time dual-earner couples: an examination of family life stage, gender, and age. *Journal of Occupational Health Psychology* 19(3): 376-384.
- Allen TD, Herst DE, Bruck CS, Sutton M (2000) Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology* 5(2): 278.
- Allipour BS (2013) The relationship of work engagement and work stress with satisfaction from daily lives of nurses in Ahvaz governmental hospitals. *Jentashapir* 4(2): 141-149.
- Alok K, Israel D (2012) Authentic leadership & work engagement. *Indian Journal of Industrial Relations* 47(3): 498-510.
- Alpar R (2016) *Spor, sağlık ve eğitim bilimlerinden örneklerle uygulamalı istatistik ve geçerlik-güvenirlilik* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Altıntaş A, Kurnaz Şahin F (2007) Reşit Saffet Atabinen (1884-1965) ve Türk turizmine katkıları. *Ankara Üniversitesi Tarih Araştırmaları Dergisi* 26(42): 9-36.
- Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı* (Sakarya Yayıncılık, Sakarya).
- Amor AM, Vazquez JPA, Faina JA (2020) Transformational leadership and work engagement: exploring the mediating role of structural empowerment. *European Management Journal* 38(1): 169-178.
- Ankara Turist Rehberleri Odası, ANRO. <https://www.anro.org.tr/altsayfa/tarihce/>
- Antalya Turist Rehberleri Odası, ARO. <https://aro.org.tr/hakkimizda/>
- Antani AK (2007) The role of social support and work-family conflict on turnover intentions. Doctoral Dissertation, Illinois Institute of Technology, Chicago.
- Ap J, Wong KKF (2001) Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management* 22(5): 551-563.
- Aquino JA, Russell DW, Cutrona CE, Altmaier EM (1996) Employment status, social support and life satisfaction among the elderly. *Journal of Counseling Psychology* 43(4): 480-489.
- Arı S (2011) Örgüt ikliminin işle bütünleşme üzerine etkisi ve bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.



- Arslan ET, Demir H (2017) İşe angaje olma ve iş tatmini arasındaki ilişki: hekim ve hemşireler üzerine nicel bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 24(2): 371-389.
- Ateş M (2018) Çalışanların kariyer uyum yeteneği, birey iş uyumu, işe bağlanma ve yaşam tatmini ilişkisinin incelenmesi: Antalya'daki konaklama işletmelerinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, Antalya.
- Attallah AA (2020) The impact of personality structures and psychological capital on work engagement in e-commerce sector in İstanbul. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Avşaroğlu S, Deniz ME, Kahraman A (2005) Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 14: 115-129.
- Aybas M (2014) İnsan kaynakları uygulamalarının çalışanların işe adanmışlığı üzerindeki etkisi ve pozitif psikolojik sermayenin aracı rolü, konuya ilişkin bir araştırma. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Aydın G (2019) Örgütsel aile desteğinin iş-aile çatışması ve işle bütünleşme üzerindeki etkisini açığa çıkarmaya yönelik bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Aydın Turist Rehberleri Odası, ATRO. <https://www.atro.org.tr/i/hakkimizda.html>
- Bakker AB, Demerouti E (2008) Towards a model of work engagement. *Career Development International* 13(3): 209-223.
- Bakker AB, Emmerik HV, Euwema MC (2006) Crossover of burnout and engagement in work teams. *Work and Occupations* 33(4): 464-489.
- Bakker AB, Hakanen JJ, Demerouti E, Xanthopoulou D (2007) Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology* 99(2): 274.
- Bakker AB, Schaufeli WB, Leiter MP, Taris TW (2008) Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress* 22(3): 187-200.

- Bal EA (2008) Self-efficacy, contextual factors and well-being: the impact of work engagement. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Ball RE, Robbins L (1986) Marital status and life satisfaction among black Americans. *Journal of Marriage and Family* 48(2): 389-394.
- Baron RA (1989) Personality and organizational conflict: effects of the type a behavior pattern and self-monitoring. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 44(2): 281-296.
- Başaran R (2018) Ortaokullarda otantik liderlik ile işe bağlılık arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Aydın.
- Başoda A (2017) İşe tutkunluk: kavramsal açıdan bir inceleme. *Tarihin Peşinde Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 17: 71-98.
- Batman O (2003) Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi* 2: 117-134.
- Batuk S (2011) The relationships between structural empowerment, work engagement, self-rated performance and the moderating effect of preferred level of empowerment. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Bearon LB (1989) No great expectations: the underpinnings of life satisfaction for older women. *The Gerontological Society of America* 29(6): 772-778.
- Bekiroğlu Ç, Yıldırım ŞS (2021) Çalışmaya tutkunluğun iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik tekstil sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi* 8(2): 169-184.
- Bektaş M, Karagöz Ş (2020) Örgütsel desteğin işe tutkunluk üzerine etkisi: beyaz yakalı çalışanlar üzerine bir araştırma. *Turkish Studies-Economics Finance, Politics* 15(3): 1215-1231.
- Beutell N (2006) *Sloan Network Encyclopedia Entry*. <https://wfrn.org/wp-content/uploads/2018/09/Life-Satisfaction-encyclopedia.pdf> (18 Şubat 2020).
- Bonner L (2016) A survey of work engagement and psychological capital levels. *British Journal of Nursing* 25(15): 865-871.
- Borucki CC, Burke MJ (1999) An examination of service-related antecedents to retail store performance. *Journal of Organizational Behavior* 20(6): 943-962.

- Botha F, Booysen F (2013) The relationship between marital status and life satisfaction among South African adults. *Acta Academica* 45(2): 150-178.
- Bower GH (1981) Mood and memory. *American Psychologist* 36(2): 129-148.
- Bozbaş A (2019) Turist rehberlerinin demografik ve mesleki değişkenler bakımından iş ve yaşam doyumlarının incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm işletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Alanya.
- Brady BR, Vodanovich SJ, Rotunda R (2008) The impact of workaholism on work-family conflict, job satisfaction, and perception of leisure activities. *The Psychologist-Manager Journal* 11(2): 241-263.
- Brief AP, Butcher AH, George JM, Link KE (1993) Integrating bottom-up and top-down theories of subjective well-being: the case of health. *Journal of Personality and Social Psychology* 64(4): 646-653.
- Brown BA, Frankel BG (1993) Activity through the years: leisure, leisure satisfaction and life satisfaction. *Sociology of Sport Journal* 10(1): 1-17.
- Bruck CS, Allen TD (2003) The relationship between big five personality traits, negative affectivity, type a behavior and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior* 63(3): 457-472.
- Burke RJ (1986) Occupational and life stress and the family: conceptual frameworks and research findings. *Applied Psychology* 35(3): 347-368.
- Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası, BURO. [www.buro.org.tr/menu.asp](http://www.buro.org.tr/menu.asp)
- Büssing A, Lötze D, Glöckler M, Heusser P (2015) Influence of spirituality on cool down reactions, work engagement, and life satisfaction in anthroposophic health care professionals. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine* 754814.
- Büyüköztürk Ş (2016) *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum* (Pegem Akademi, Ankara).
- Byron K (2005) A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior* 67(2): 169-198.
- Caesens G, Stinglhamber F (2014) The relationship between perceived organizational support and work engagement: the role of self-efficacy and its outcomes. *European Review of Applied Psychology* 64(5): 259-267.

- Carlson DS, Kacmar KM, Williams LJ (2000) Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior* 56(2): 249-276.
- Carlson DS (1999) Personality and role variables as predictors of three forms of work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior* 55(2): 236-253.
- Casper WJ, Harris C, Taylor-Bianco A, Wayne JH (2011) Work–family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. *Journal of Vocational Behavior* 79(3): 640-652.
- Castanheira F, Story J (2016) Making good things last longer: the role of savoring on the relationship between HRM and positive employee outcomes. *Human Resource Management* 55(6): 985-1000.
- Chau SL (2019) The impact of work-family conflict on work stress and job satisfaction among Macau table game dealers. *International Journal of Tourism Sciences* 19(1): 1-17.
- Cheung HY, Chan AWH (2009) The effect of education on life satisfaction across countries. *The Alberta Journal of Educational Research* 55(1): 124-136.
- Chilembwe JM, Mweiwa V (2014) Tour guides: are they tourism promoters and developers? Case study of Malawi. *International Journal of Research in Business Management* 2(9): 29-46.
- Choi SB, Tran TBH, Park BI (2015) Inclusive leadership and work engagement: mediating roles of affective organizational commitment and creativity. *Social Behavior and Personality: An International Journal* 43(6): 931-943.
- Chou HL (1996) Variables related to life satisfaction in persons with spinal cord injuries. Master Thesis, The University of Southern California, Department of Arts, California, USA.
- Chowdhary N, Prakash M (2009) Tour guide training in India: a comparison of approach and content with other programs. *Journal of Teaching in Travel & Tourism* 8(2-3): 161-191.
- Christian MS, Garza AS, Slaughter JE (2011) Work engagement: a quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology* 64(1): 89-136.
- Christie MF, Mason PA (2003) Transformative tour guiding: training tour guides to be critically reflective practitioners. *Journal of Ecotourism* 2(1): 1-16.

- Clark SC (2000) Work/family border theory: a new theory of work/family balance. *Human relations* 53(6): 747-770.
- Cohen E (1985) The tourist guide: the origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research* 12(1): 5-29.
- Cooke RA, Rousseau DM (1984) Stress and strain from family roles and work-role expectations. *Journal of Applied Psychology* 69(2): 252-260.
- Crawford ER, LePine JA, Rich BL (2010) Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology* 95(5): 834-848.
- Csikszentmihalyi M (1975) *Beyond Boredom and Anxiety The Experience of Play in Work and Games* (Jossey-Bass, San Francisco).
- Cullen JC (2005) The effects of work-family conflict and the psychosocial work environment on employee safety performance. Doctoral Dissertation, Portland State University, Oregon.
- Cummins RA (1996) The domains of life satisfaction: an attempt to order chaos. *Social Indicators Research* 38: 303-328.
- Çağlar ES (2011) The impact of empowerment on work engagement mediated through psychological empowerment: moderating roles of leadership styles and work goals. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Çakıl E (2011) Üniversite hastanesinde çalışan hemşire ve asistanlarda mobbing'in işe gönülden adanma üzerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Zonguldak.
- Çalık AÖ, Tahmaz GS (2019) Turist Rehberliği Mesleği ile İlgili Yaşanan Sorunlar, Burhanettin Zengin, Gül Erkol Bayram, Orhan Batman (Ed.) içinde *Turist Rehberliği Mesleği (Dünü-Bugünü-Yarını)* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası, ÇARO. [www.caro.org.tr/](http://www.caro.org.tr/)
- Çankır B (2016) Çalışmaya tutkunluk ve tükenmişliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi ve bir uygulama. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme (İktisat) Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Çapri B, Gündüz B, Akbay SE (2013) The study of relations between life satisfaction, burnout, work engagement and hopelessness of high school students. *International Education Studies* 6(11): 35-46.

- Çavuşoğlu V (2022) İşe Adanma ve öz yeterliliğin akademik performans üzerindeki etkisi: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Çanakkale.
- Çetin G, Kızılırmak İ (2012) Türk turizmde kokartlı turist rehberlerin mevcut durumunun analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi* 14(2): 307-318.
- Çınar B (2018) Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinde genel özyeterlilik algısı, mesleki kaygı ve mesleği yapma niyeti ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Rehberliği Ana Bilim Dalı, Mersin.
- Çimrin H (1995) *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si* (Akdeniz Kitabevi, Antalya).
- Çolakoğlu OE, Epik F, Efendi E (2010) *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Dahles H (1998) Of birds and fish. Street guides, tourists and sexual encounters in Yogyakarta, Indonesia, in Oppermann, M. (Ed.) *Sex Tourism and Prostitution*. New York: Cognizant Communications Corporation.
- Dahles H (2002) The politics of tour guiding: image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research* 29: 783-800.
- Daves HA (2002) The predictors of turnover intentions: an investigation of front-line employees in the retail industry. Doctoral Dissertation, The University of Tennessee, Knoxville.
- De Kadt E (1979) *Tourism: Passport to Development* (Oxford University Press, New York).
- Değirmencioğlu AÖ (1998) Türkiye'de turizm rehberliği eğitimine bir yaklaşım. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Eğitimi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Değirmencioğlu AÖ (2001) Türkiye'de turizm rehberliği üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 12(2): 189-196.
- Delaney ML, Royal MA (2017) Breaking engagement apart: the role of intrinsic and extrinsic motivation in engagement strategies. *Industrial and Organizational Psychology* 10(1): 127-140.

- Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB (2001) The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology* 86(3): 499-512.
- Demerouti E, Mostert K, Bakker AB (2010) Burnout and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology* 15(3): 209-222.
- Demir A (2011) Polisin işle bütünleşme düzeyinin temel kişilik özellikleri ve amire duyulan güvenle ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Demirbulat ÖG (2014) Profesyonel turist rehberliği mesleğinin aile yaşantısı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir inceleme. *Turar Turizm ve Araştırma Dergisi* 3(2): 21-41.
- Demircan M (2007) *Vergi Hukuku Açısından Profesyonel Turist Rehberliği* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Desrochers S, Hilton JM, Larwood L (2005) Preliminary validation of the work-family integration-blurring scale. *Journal of Family Issues* 26(4): 442-466.
- Diaz RP, Arroyo JC (2013) Personality factors, affect, and autonomy support as predictors of life satisfaction. *Universitas Psychologica* 12(1): 41-53.
- Diener E (1984) Subjective well-being. *Psychological Bulletin* 95(3): 542-575.
- Diener E, Emmons RA, Larsen RJ, Griffin S (1985) The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment* 49(1): 71-75.
- Diener E, Seligman MEP (2004) Beyond money toward an economy of well-being. *American Psychological Society* 5(1): 1-31.
- Diener E, Seligman MEP (2009) *Beyond Money: Toward An Economy of Well-Being*. In *The Science of Well-Being The Collected Works of Ed Diener*, Ed Diener (Ed.), (Springer).
- Diener E, Suh EM, Lucas RE, Smith HL (1999) Subjective well-being: three decades of progress. *Psychological Bulletin* 125(2): 276-302.
- Diker O (2010) İş-aile çatışması ve işe bağlılık ilişkisinin turizm sektöründe incelenmesi: Nevşehir bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Nevşehir.
- Dikmen AA (1995) İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi* 50(3): 115-140.

- Dinçer MZ, Demirdelen D (2019) Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi. Burhanettin Zengin, Gül Erkol Bayram, Orhan Batman (Ed.), içinde, *Turist Rehberliği Mesleği (Dünü-Bugünü-Yarını)* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Doruk NÇ (2008) Organizasyonlarda iş-aile ve aile-iş çatışmalarının bireylerin performansları üzerine etkisinde iş ve yaşam tatmininin rolü. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Kayseri.
- Duxbury L, Higgins C, Lee C (1994) Work-family conflict: a comparison by gender, family type, and perceived control. *Journal of Family Issues* 15(3): 449-466.
- Duxbury LE, Higgins CA (1991) Gender differences in work-family conflict. *Journal of Applied Psychology* 76(1): 60-73.
- Eagle BW, Miles EW, Icenogle ML (1997) Interrole conflicts and the permeability of work and family domains: are there gender differences? *Journal of Vocational Behavior* 50(2): 168-184.
- Eby LT, Casper WJ, Lockwood A, Bordeaux C, Brinley A (2005) Work and family research in IO/OB: content analysis and review of the literature (1980-2002). *Journal of Vocational Behavior* 66(1): 124-197.
- Edwards JN, Klemmack DL (1973) Correlates of life satisfaction: a re-examination. *Journal of Gerontology* 28(4): 497-502.
- Edwards JR, Rothbard NP (2000) Mechanisms linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review* 25(1): 178-199.
- Efeoğlu İE (2006) İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Adana.
- El-Sharkawy OK (2007) Exploring knowledge and skills for tourist guides: evidence from Egypt. *Turismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism* 2(2): 77-94.
- Ercenk G (1992) Turist rehberliği mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi* 14-16.
- Erim FNA (2009) Individual response to organizational change: creating facade of conformity its antecedents and effects on participating in decision making, work engagement, job involvement and intent to quit. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.



- Erkol G (2015) Mobbing ve motivasyon arasındaki ilişki: turist rehberleri üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Sakarya.
- Ertemli HB (2011) İş aile ve aile iş çatışmalarının işe cezbolma üzerindeki etkisine yönelik bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Eryılmaz A, Doğa T (2012) İş yaşamında öznel iyi oluş: Utrecht işe bağlılık ölçeğinin psikometrik niteliklerinin incelenmesi. *Klinik Psikiyatri Dergisi* 15(1): 49-55.
- Eser S (2018) Meslek Olarak Turist Rehberliği, Seçkin Eser, Seda Şahin, A. Celil Çakıcı (Ed.), içinde, *Turist Rehberliği* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Evans P, Bartolome F (1984) The changing pictures of the relationship between career and family. *Journal of Organizational Behavior* 5(1): 9-21.
- FEG. <https://www.feg-touristguides.com/about.php>
- Fernandez-Ballesteros R, Zamarron MD, Ruiz MA (2001) The contribution of socio-demographic and psychosocial factors to life satisfaction. *Ageing and Society* 21(1): 25-43.
- Fırat ZM (2018) Mesleki doyum, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının algılanan iş stresi üzerindeki etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi* 16(32): 157-176.
- Fırat ZM, Cula S (2016) İş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş doyumunun öğretmenlerin yaşam doyumunu üzerindeki etkisi. *Başkent University Journal of Education* 3(2): 146-155.
- Fine EC, Speer JH (1985) Tour guide performances as sight sacralization. *Annals of Tourism Research* 12(1): 73-95.
- Fisher CD (2010) Happiness at work. *International Journal of Management Reviews* 12(4): 384-412.
- Frone MR, Rice RW (1987) Work-Family Conflict: The Effect of Job and Family Involvement. *Journal of Organizational Behavior* 8(1): 45-53.
- Frone MR, Yardley JK, Markel KS (1997) Developing and testing an integrative model of the work-family interface. *Journal of Vocational Behavior* 50(2): 145-167.
- Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası, GARO. <http://garo.org.tr/hakkimizda/>

- Gençel B, Akçakanat T, Dinç M (2020) Psikolojik rahatlığın bilgi paylaşımı, çalışmaya tutkunluk ve çalışan performansı üzerine etkisi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi* 9(3): 2011-2038.
- George D, Mallery P (2019) *IBM SPSS Statistics 26 Step By Step: A Simple Guide and Reference* (Routledge, New York).
- Geva A, Goldman A (1991) Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of Tourism Research* 18(2): 177-185.
- Ghayyur M, Jamal W (2012) Work-family conflicts: a case of employees' turnover intention. *International Journal of Social Science and Humanity* 2(3): 168-174.
- Gillet N, Becker C, Lafreniere MA, Huart I, Fouquereau E (2017) Organizational support, job resources, soldiers motivational profiles, work engagement, and affect. *Military Psychology* 29(5): 418-433.
- Goffman E (1961) *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction* (Bobbs-Merrill Indianapolis).
- Greenhaus JH, Beutell NJ (1985) Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review* 10(1): 76-88.
- Greenhaus JH, Parasuraman S, Granrose CS, Rabinowitz S, Beutell NJ (1989) Sources of work-family conflict among two-career couples. *Journal of Vocational Behavior* 34(2): 133-153.
- Grönroos C (1978) A service oriented approach to marketing of services. *European Journal of Marketing* 12(3): 588-601.
- Grzywacz JG, Marks NF (2000) Reconceptualizing the work-family interface: an ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology* 5(1): 111-126.
- Gurung G, Simmons D, Devlin P (1996) The Evolving Role of Tourist Guides: The Nepali Experience in Butler, R, Hinch, T (Ed.), *Tourism and Indigenous Peoples* London: International Thomson Business Press.
- Gutek BA, Searle S, Klepa L (1991) Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology* 76(4): 560-568.
- Gül H (2015) Muhasebe meslek mensuplarında işe bağlılık, çalışma ahlakı ve mesleki etik davranış ilişkilerinin değerlendirilmesi. Doktora Tezi, Çanakkale

Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Çanakkale.

Güler M, Çetin F, Basım HN (2019) İşe tutulma ölçeği çok kısa versiyonu (UWES-3) geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: alternatif bir versiyon (UWES-6) önerisi. *İş ve İnsan Dergisi* 6(2): 189-197.

Gündüz B, Çapri B, Gökçakan Z (2013) Mesleki tükenmişlik, işle bütünleşme ve iş doyumunu arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi* 3(1): 29-49.

Güneşer AB (2007) The effect of person-organization fit on organizational commitment and work engagement: the role of person-supervisor fit. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Gürbüz Ş, Şahin F (2016) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).

Gürlek M, Tuna M (2019) İşe adanmanın teorik temelleri ve ölçümü. *Türk Psikoloji Yazıları* 22(44): 35-49.

Güzel FÖ, Türker A, Şahin İ (2014) Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* 1(2): 173-190.

Hair JF, Black CW, Babin JB, Anderson ER (2014) *Multivariate Data Analysis* (Pearson, Edinburg).

Hakanen JJ, Schaufeli WB (2012) Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affective Disorders* 141(2-3): 415-424.

Hallberg Eriksson U (2005) A thesis on fire: studies of work engagement, type a behavior and burnout. Doctoral Dissertation, Stockholm University, Stockholm.

Hamarat E, Thompson D, Zabrocky KM, Steele D, Matheny KB, Aysan F (2001) Perceived stress and coping resource availability as predictors of life satisfaction in young, middle-aged and older adults. *Experimental Aging Research* 27(2): 181-196.

Harputluoğlu DD (2015) İşe tutkunluk ve iş-aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine etkisi: konaklama işletmelerinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Çanakkale.

- Harter JK, Schmidt FL, Hayes TL (2002) Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 87(2): 268-279.
- Headey B, Veenhoven R, Wearing A (1991) Top-down versus bottom-up theories of subjective well-being. *Social Indicators Research* 24(1): 81-100.
- Heller D (2003) The dynamic process of life satisfaction: the role of job and marital satisfaction, life events, personality and mood. Doctoral Dissertation, The University of Iowa, Iowa City.
- Helmle JR (2010) Copreneurs and communication: work-family balance in married couples' family businesses. Doctoral Dissertation, University of California, Santa Barbara.
- Herman JB, Gyllstrom KK (1977) Working men and women: inter and intra-role conflict. *Psychology of Women Quarterly* 1(4): 319-333.
- Hobfoll SE (1989) Conservation on resources a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychological Association* 44(3): 513-524.
- Hobfoll SE, Wells JD (1998) Conservation of resources, stress, and aging: why do some slide and some spring? in J. Lomranz (Ed.), *Handbook of Aging and Mental Health: An Integrative Approach* (New York: Plenum Press).
- Holloway C (1981) The guided tour: sociological approach. *Annals of Tourism Research* 8(3): 337-402.
- Hong SM, Giannakopoulos E (1994) The relationship of satisfaction with life to personality characteristics. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied* 128(5): 547-558.
- Hu W, Wall G (2013) Tour guide management in Hainan, China: problems, implications and solutions. *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 18(3): 205-219.
- Huang S, Hsu CHC, Chan A (2010) Tour guide performance and tourist satisfaction: a study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research* 34(1): 3-33.
- Hughes K (1991) Tourist satisfaction: a guided "cultural" tour in North Queensland, *Australian Psychologist* 26(3): 166-171.
- Işık Z (2015) Erzurum palandöken kış turizm merkezindeki konaklama işletmelerinde çalışan personellerde duygusal emek ve iş-aile çatışması

ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Erzurum.

Ivey GW, Blanc JRS, Mantler J (2015) An assessment of the overlap between morale and work engagement in a nonoperational military sample. *Journal of Occupational Health Psychology* 20(3): 338–347.

İlhan Y, Soybalı HH (2018) Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi* 1(1): 13-23.

İnanır İ (2019) Turist rehberlerinde duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Rehberliği Ana Bilim Dalı, Balıkesir.

İnci S (2014) Aday öğretmenlerin duygusal zekâ ile yaşam doyumu düzeyleri arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Çanakkale.

İslamoğlu H, Alnıaçık Ü (2013) *Sosyal bilimlerde bilimsel araştırma yöntemleri* (Beta Yayınevi, İstanbul).

İstanbul Rehberler Odası, İRO. <https://iro.org.tr/tr/174-page-nasil-rehber-olunur.aspx>

İstanbul Rehberler Odası, İRO. <https://iro.org.tr/tr/53-page-rehberligin-tarihcesi.aspx>

İstanbul Turist Rehberleri Odası, İRO. <https://iro.org.tr/tr/25-page-tarihce.aspx>

İzmir Turist Rehberleri Odası, İZRO. <https://www.izro.org.tr/Kurumsal/Hakkimizda>

İzmir Turist Rehberleri Odası, İZRO. <https://www.izro.org.tr/Kurumsal/Tarihce>

Jackson SE, Schuler RS (1995) Understanding human resource management in the context of organizations and their environments. *Annual Review of Psychology* 46(1): 237-264.

Jones AP, Butler MC (1980) A role transition approach to the stresses of organizationally induced family role disruption. *Journal of Marriage and Family* 42(2): 367-376.

Jones MD (2006) Which is a better predictor of job performance: job satisfaction or life satisfaction? *Journal of Behavioral and Applied Management* 8(1): 20-42.

Judge TA, Watanabe S (1993) Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology* 78(6): 939-948.

- Kahn RL, Wolfe DM, Quinn RP, Snoek, JD, Rosenthal RA (1964) *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity* (Wiley, New York).
- Kahn WA (1990) Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal* 33(4): 692-724.
- Kalaycı Ş (2006) *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (Asil Yayın Dağıtım, Ankara).
- Kamanlı Aİ (2015) Girişimci yöneticinin işe tutkunluk ve liderlik tarzının çalışanların performans algıları üzerine etkisi. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Karacaoğlu S, Sert AN (2018) Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma: Kapadokya örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 6(3): 81-99.
- Karagöz Y (2016) *SPSS 23 ve AMOS 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler* (Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara).
- Karakaş B (2018) Turist rehberlerinin mesleki sorunları ve çözüm önerileri: İstanbul örneği. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Balıkesir.
- Karamustafa K, Çeşmeci N (2006) Paket tur operasyonunda turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunlar üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 17(1): 70-86.
- Katz D, Kahn RL (1978) *The Social Psychology of Organizations* (Wiley, New York).
- Katz S (1985) The Israeli teacher-guide: the emergence and perpetuation of a role. *Annals of Tourism Research* 12: 49-72.
- Keith PM, Schafer RB (1980) Role strain and depression in two-job families. *Family Relations* 29(4): 483-488.
- Kelloway EK, Gottlieb BH, Barham L (1999) The source, nature and direction of work and family conflict: a longitudinal investigation. *Journal of Occupational Health Psychology* 4(4): 337-346.
- Kendrick KC (2013) The relationships between employee engagement, work engagement, and leader-member exchange. Doctoral Dissertation. The Chicago School of Professional Psychology, Chicago.
- Kıbrıs Türk Turist Rehberler Birliği, KITREB. <http://www.kitreb.org/tarihce/>

Kıbrıs Türk Turist Rehberler Birliği, KITREB. <http://www.kitreb.org/misyon/>

Kılıç A, Hacıoğlu N (2018) Turist Rehberliğinde Mesleki Örgütlenme, Seçkin Eser, Seda ŞAHİN, A. Celil Çakıcı (Ed.), içinde, *Turist Rehberliği* (Detay Yayıncılık, Ankara).

Kılıç R, Özafşarlıoğlu Sakallı S (2013) Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerine etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 6(3): 208-237.

Kırcı Çevik N, Korkmaz O (2014) Türkiye’de yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin iki değişkenli sıralı probit model analizi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi* 7(1): 126-145.

Kim HM (2012) The structural relationships of work engagement with its antecedents and consequences in the Korean business organization context. Doctoral Dissertation, The Pennsylvania State University, Pennsylvania.

Kinnoin CM (2005) An examination of the relationship between family-friendly policies and employee job satisfaction, intent to leave and organizational commitment. Doctoral Dissertation, Nova Southeastern University, Florida.

Kinnunen U, Mauno S (1998) Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland. *Human Relations* 51(2): 157-177.

Koçak ÖF (2014) Kişilerarası çatışmalar ve yaşam doyumunu ilişkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı, Kayseri

Kohl J, Brown C, Humke M (2001) Overcoming hurdles: teaching guides to interpret biodiversity conservation. *Legacy* 12(4): 19-28.

Kopelman RE, Greenhaus JH, Connolly TF (1983) A model of work, family, and interrole conflict: a construct validation study. *Organizational Behavior and Human Performance* 32(2): 198-215.

Kossek EE, Ozeki C (1998) Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: a review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology* 83(2): 139-149.

Köker S (1991) Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumunu düzeyinin karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bölümü, Ankara.

- Körner A, Reitzle M, Silbereisen RK (2012) Work-related demands and life satisfaction: the effects of engagement and disengagement among employed and long-term unemployed people. *Journal of Vocational Behavior* 80(1): 187-196.
- Köroğlu Ö (2011) İş doyumunu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Balıkesir.
- Kubilay Özel N (2015) İş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkinin demografik değişkenler açısından incelenmesi: konaklama işletmelerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Kurtpınar M (2011) Birey-örgüt uyumunun bireysel performans üzerindeki etkisinde kişilik özellikleri ve işe adanmışlığın rolü. Yüksek Lisans Tezi, Genelkurmay Başkanlığı Harp Akademileri Komutanlığı Stratejik Araştırmalar Enstitüsü, Savunma Kaynakları Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Kusumanegara IS, Asmony T, Numayanti S (2018) Work-family conflict on turnover intention regarding work stress as intervening variable. *International Journal of Social Sciences and Humanities* 2(2): 141-154.
- Lambert SJ (1990) Processes linking work and family: a critical review and research agenda. *Human Relations* 43(3): 239-257.
- Le TN (2011) Life satisfaction, openness value, self-transcendence and wisdom. *Journal of Happiness Studies* 12(2): 171-182.
- Leclerc D, Martin JN (2004) Tour guide communication competence: French, German and American tourists perceptions. *International Journal of Intercultural Relations* 28(3-4): 181-200.
- Leiter MP, Bakker AB (2010) *Work Engagement: Introduction*, Arnold B. Bakker Michael P. Leiter (Ed.), in *Work Engagement A Handbook of Essential Theory and Research* (Psychology Press, New York).
- Leiter MP, Maslach C (1988) The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior* 9(4): 297-308.
- Li L, Zhong JA, Chen Y, Xie Y, Mao S (2014) Moderating effects of proactive personality on factors influencing work engagement based on the job demands-resources model. *Social Behavior and Personality* 42(1): 7-16.



- Liu C, Cao J, Zhang P, Wu G (2020) Investigating the relationship between work-to-family conflict, job burnout, job outcomes, and affective commitment in the construction industry. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(16): 5995.
- Lovrentjev S (2015) Education of tourist guides: case of Croatia. *Procedia Economics and Finance* 23: 555-562.
- Lu L, Lu ACC, Gursoy D, Neale NR (2016) Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 28(4): 737-761.
- Macey WH, Schneider B (2008) The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology* 1(1): 3-30.
- Mache S, Vitzthum K, Klapp BF, Danzer G (2014) Surgeons' work engagement: influencing factors and relations to job and life satisfaction. *The Surgeon* 12(4): 181-190.
- Mackenzie SH, Raymond E (2020) A conceptual model of adventure tour guide well-being. *Annals of Tourism Research* 84: 102977.
- Mancini M (2001) *Conducting Tours* (3/e) (Delmar Thomson Learning, New York).
- Martin AB (2013) Work/family conflict as a predictor of employee work engagement of extension professionals. Doctoral Dissertation, Knoxville.
- Maslach C, Leiter MP (1997) *The Truth About Burnout How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It* (Jossey-Bass, San Francisco).
- Maslach C, Leiter MP (2008) Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology* 93(3): 498-512.
- Maslach S, Schaufeli WB, Leiter MP (2001) Job burnout. *Annual Review of Psychology* 52(1): 397-422.
- Matthews RA, Bulger CA, Barnes-Farrell JL (2010) Work social supports, role stressors, and work-family conflict: the moderating effect of age. *Journal of Vocational Behavior* 76(1): 78-90.
- McCray NN (2006) Work-family conflict and family-work conflict among senior female administrators in Mid-Atlantic community colleges. Doctoral Dissertation, Morgan State University, Maryland.

- McElwain AK, Korabik K, Rosin HM (2005) An examination of gender differences in work-family conflict. *Canadian Journal of Behavioural Science* 37(4): 283-298.
- McKean PF (1976) An anthropological analysis of the cultural brokers of Bali: guides, tourists and Balinese. Washington: Paper, Joint UNESCO/IBDR Seminar on the Social and Cultural Impact of Tourism, December 8-10.
- Melin R, Fugl-Meyer KS, Fugl-Meyer AR (2003) Life satisfaction in 18 to 64 year old Swedes: in relation to education, employment situation, health and physical activity. *Journal of Rehabilitation Medicine* 35(2): 84-90.
- Meriç E, Öztürk Çiftçi D, Yurtal F (2019) Algılanan örgütsel destek ve işe adanmışlık arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Kastamonu Education Journal* 27(1): 65-74.
- Metin ÜB (2010) The antecedents and consequences of burnout, work engagement and workaholism. Yüksek Lisans Tezi, Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Mısırlı İ (2013) *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Mossberg L, Hanefors M, Hansen AH (2018) Guide Performance: Co-created Experiences for Tourist Immersion, Nina K. Prebensen, Joseph S. Chen, Muzaffer S. Uysal (Ed.), in *Creating Experience Value in Tourism* (CABI).
- Mossberg LL (1995) Tour leaders and their importance in charter tours. *Tourism Management* 16(6): 437-445.
- Muğla Turist Rehberleri Odası, MUTRO. <https://mutro.org.tr/sayfa-tarihcemiz-51.html>
- Mustafayeva L (2013) İş-aile çatışmalarının hayat memnuniyeti üzerindeki etkisi: Türkiye ve İngiltere'deki akademisyenlerin karşılaştırılması. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Sakarya.
- Mustafayeva L, Bayraktaroğlu S (2014) İş-aile çatışmaları ve hayat memnuniyeti arasındaki ilişki: Türkiye ve İngiltere'deki akademisyenlerin karşılaştırılması. *İşletme Bilimi Dergisi* 2(1): 127-145.
- Müceldili B, Erdil O (2013) *Pozitif Organizasyonel Bilim Üzerine Bir Araştırma: İşe Cezbolmanın Organizasyonel Çıktılara Etkileri*, M. Kemal Demirci, Gülten Eren Gümüştekin, N. Derya Ergun Özler, Ceren Giderler Atalay (Ed.), içinde 21. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara).

- Nakip M (2003) Pazarlama araştırmaları teknikler ve (SPSS destekli) uygulamalar, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Naumanen K (2017) Measuring Work Engagement: understanding the drivers in a software company-case future. Master's Thesis. Aalto University. School of Business. Economics and Business Administration. Information and Service Economy, Espoo.
- Netemeyer RG, Boles JS, McMurrian R (1996) Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology* 81(4): 400-410.
- Nettekoven L (1979) Mechanisms of Intercultural Interaction, in de Kadt, E. (Ed.), *Tourism: Passport to Development* New York: Oxford University Press.
- Neugarten BL, Havighurst RJ, Tobin SS (1961) The measurement of life satisfaction. *Journal of Gerontology* 16: 134-143.
- Nevşehir Turist Rehberleri Odası, NERO. <https://nero.org.tr/kurumsal/hakkimizda>
- Ngoo YT, Tey NP, Tan EC (2015) Determinants of life satisfaction in Asia. *Social Indicators Research* 124(1): 141-156.
- Nguyen HL (2015) The impacts of tour guide performance on foreign tourist satisfaction and destination loyalty in Vietnam. Doctoral Dissertation, University of Western Sydney, Sydney.
- Oymak Ç (2015) Ortaokul müdürlerinin denetim stilleri, kurumsal destek ve veli desteği ile öğretmenlerin işe yoğunlaşması arasındaki ilişkinin incelenmesi (Bala, Haymana, Şereflikoçhisar örneği). Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Ozeki C (2003) The effects of a family-supportive work environment on work-to-family conflict, family-to-work conflict, and emotional exhaustion. Does income level matter? Doctoral Dissertation, Michigan State University, East Lansing.
- Öner ZH (2008) The mediating effect of organizational justice: moderating roles of sense of coherence and job complexity on the relationship between servant leadership, and work engagement. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Öter Z (2007) Seyahat acentelerinde pazarlama bilgi sistemlerine turist rehberlerinin katkıları: Ege Bölgesi örneği. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, İzmir.

- Öter Z, Sarıbaş Ö (2018) Turist Rehberlerinin Görevleri ve Rollerini, Seçkin Eser, Seda Şahin, A. Celil Çakıcı (Ed.), içinde Turist Rehberliği (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Özer M, Karabulut Ö (2003) Yaşlılarda yaşam doyumu. *Turkish Journal of Geriatrics* 6(2): 72-74.
- Özer Ö, Saygılı M, Uğurluoğlu Ö (2015) Sağlık çalışanlarının işe cezbolma düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal* 3(3): 261-272.
- Özkul R (2014) Ortaokul öğretmenlerinde iş-aile çatışması ve yaşam doyum düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Malatya.
- Özoğul G (2017) Profesyonel turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile mesleki bağlılık arasındaki ilişki üzerine psikolojik sermayenin aracılık etkisi. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Aydın.
- Öztürk Z (2019) Öğretmenlerin örgütsel imaj algıları ile işe tutkunluk düzeyleri arasındaki ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Denizli.
- Palmer B, Donaldson C, Stough C (2002) Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences* 33(7): 1091-1100.
- Palmore E, Luikart C (1972) Health and social factors related to life satisfaction. *Journal of Health and Social Behavior* 13(1): 68-80.
- Parasuraman S, Simmers CA (2001) Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior* 22(5): 551-568.
- Patel HR (2011) An investigation of the big five and narrow personality traits in relation to life satisfaction. Master Thesis, The University of Tennessee, Department of Arts, Knoxville.
- Pearce PL (1982) *The Social Psychology of Tourist Behaviour* (Pergamon).
- Pearce PL (1984) Tourist-guide interaction. *Annals of Tourism Research* 11(1): 129-146.
- Pena M, Rey L, Extremera N (2012) Life satisfaction and engagement in elementary and primary educators: differences in emotional intelligence and gender. *Revista de Psicodidactica* 17(2): 341-360.

- Pleck JH, Staines GL, Lang L (1980) Conflicts between work and family life. *Monthly Labor Review* 103(3): 29-32.
- Plewa C, Quester P (2008) A dyadic study of “champions” in university-industry relationships. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* 20(2): 211-226.
- Polat T (2001) Seyahat işletmelerinde profesyonel turist rehberliği, rehberlik mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri üzerine bir alan araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Eskişehir.
- Pond KL (1993) *The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding* (Van Nostrand Reinhold, New York).
- Prakash M, Chowdhary N, Sunayana (2010) Tour guides: roles, challenges and desired competences a review of literature. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems* 3(1).
- Prakash M, Chowdhary N (2010) What are we training tour guides for? India. *Turizam* 14(2): 53-65.
- Prakash M, Chowdhary N, Sunayana (2011) Tour guiding: interpreting the challenges. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism* 6(2): 65-81.
- Rabenu E, Tziner A, Sharoni G (2017) The relationship between work-family conflict, stress, and work attitudes. *International Journal of Manpower* 38(8): 1143-1156.
- Rabotic B (2010) Tourist guides in contemporary tourism. *International Conference on Tourism and Environment*. Bosnia Herzegovina, March 4-5.
- Recepoğlu E (2013) Öğretmen adaylarının yaşam doyumları ile öğretmenlik mesleğine ilişkin tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi Özel Sayı 1*: 311-326.
- Reisinger Y, Steiner C (2006) Reconceptualising interpretation: the role of tour guides in authentic tourism. *Current Issues in Tourism* 9(6): 481-498.
- Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>
- Resmi Gazete. <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/13945.pdf>
- Resmi Gazete. <https://www.resmigazete.gov.tr/Eskiler/2005/11/20051125-4.htm>

Resmi Gazete. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130223-10.htm>

Resmi Gazete. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/12/20141226-25.htm>

Rothbard NP (2001) Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly* 46(4): 655-684.

Ryan C, Dewar K (1995) Evaluating the communication process between interpreter and visitor. *Tourism Management* 16(4): 295-303.

Saks AM (2006) Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology* 21(7): 600-619.

Salanova M, Agut S, Peiro JM (2005) Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology* 90(6): 1217-1227.

Salazar NB (2005) Tourism and glocalization ‘‘local’’ tour guiding. *Annals of Tourism Research* 32(3): 628-646.

Sandaruwani JARRC, Gnanapala WKAC (2016) The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: a critique on Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global Change* 3: 62-73.

Sarıca H (2019) Öğretmenlerin siber kaytarma davranışları ile işe tutkunluk düzeyleri arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Denizli.

Schaufeli WB (2017) Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics* 2(46): 120-132.

Schaufeli WB, Bakker AB (2004) Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology And Behavior* 25(3): 293-315.

Schaufeli WB, Bakker AB, Salanova M (2006) The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Educational and Psychological Measurement* 66(4): 701-716.

Schaufeli WB, Salanova M, Gonzalez-Roma V, Bakker AB (2002) The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies* 3(1): 71-92.

- Schimmack U, Oishi S, Furr RM, Funder DC (2004) Personality and life satisfaction: a facet-level analysis. *Personality and Social Psychology Bulletin* 30(8): 1062-1075.
- Schjoedt L (2013) The influence of work-and-family conflict on male entrepreneurs' life satisfaction: a comparison of entrepreneurs and non-entrepreneurs. *Journal of Small Business & Entrepreneurship* 26(1): 45-65.
- Schmidt CJ (1979) The guided tour: insulated adventure. *Urban Life* 7(4): 441-467.
- Schuchat M (1983) Comforts of group tours. *Annals of Tourism Research* 10(4): 465-77.
- Schwarz N, Clore GL (1983) Mood, misattribution and judgments of well-being: informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology* 45(3): 513-523.
- Scitovsky T (1992) *The Joyless Economy The Psychology of Human Satisfaction* (Oxford University Press, New York).
- Senecal C, Vallerand RJ, Guay F (2001) Antecedents and outcomes of work-family conflict: toward a motivational model. *Personality and Social Psychology Bulletin* 27(2): 176-186.
- Shin DC, Johnson DM (1978) Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life. *Social Indicators Research* 5(1): 475-492.
- Shirom A (2003) Feeling Vigorous at Work? The construct of Vigor and the Study of Positive Affect in Organizations, Daniel C. Ganster, Pamela L. Perrewe (Ed.), in *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies* (Emerald Group Publishing Limited, Bingley).
- Soleman HAB, Anissa R, Amanda SB (2003) Predictors of life satisfaction in frail elderly. *Journal of Gerontological Social Work* (38)3: 3-17.
- Sonnentag S (2003) Recovery, work engagement, and proactive behavior: a new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology* 88(3): 518-528.
- Sonnentag S, Niessen C (2008) Staying vigorous until work is over: the role of trait vigour, day-specific work experiences and recovery. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 81(3): 435-458.
- Sousa L, Lyubomirsky S (2001) Life Satisfaction. J. Worell (Ed.), in *Encyclopedia of Women and Gender: Sex Similarities and Differences and The Impact of Society on Gender* (Academic Press, San Diego).

- Spence JT, Helmreich RL, Pred RS (1987) Impatience versus achievement strivings in the type a pattern: differential effects on students health and academic achievement. *Journal of Applied Psychology* 72(4): 522-528.
- Staines GL (1980) Spillover versus compensation: a review of the literature on the relationship between work and nonwork. *Human Relations* 33(2): 111-129.
- Staw BM, Barsade SG (1993) Affect and managerial performance: a test of the sadder but wiser vs. happier and smarter hypotheses. *Administrative Science Quarterly* 38(2): 304-331.
- Şahin S (2018) Turist Rehberinin Yetkilikleri, Seçkin Eser, Seda Şahin, A. Celil Çakıcı (Ed.), içinde, *Turist Rehberliği* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Şallı AO (2020) Rekreatif koşucuların motivasyon boyutları ile yaşam doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Spor ve Rekreasyon Araştırmaları Dergisi* 2(1): 9-17.
- Şimşek E, Aktaş H (2014) Örgütsel sessizlik ile kişilik ve yaşam doyumunu etkileşimi: kamu sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 14(2): 121-136.
- Tabachnick BG, Fidell LS (2013) *Using Multivariate Statistics* (Pearson, Boston).
- Tabassum H, Farooq Z, Fatima I (2017) Work family conflict, perceived work overload and work exhaustion in employees of banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)* 11(1): 340-352.
- Taburan V (1993) Factors affecting the life satisfaction of retired Thai military officers. Doctoral Dissertation, United States International University, San Diego.
- Tan İH (2015) İlkokul ve ortaokul müdürlerinin ruhsal liderlik davranışları ile öğretmenlerin işe tutkunlukları arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Ortak Eğitim Bilimleri Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Ana Bilim Dalı, Gaziantep.
- Taş A (2018) İş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide işe tutkunluk ve algılanan örgütsel desteğin etkisi: alışveriş merkezi çalışanları üzerinde bir araştırma. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Tekeli M (2021) Proaktif Kişiliğin ve Kontrol Odağının Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde İşe Adanmanın Aracı Rolü: Yiyecek İçecek Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Nevşehir.



- Temizkan SP (2010) Profesyonel turist rehberlerinin turizm pazarlamasındaki rolüne etkisi açısından hizmet içi eğitim seminerleri. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Tetik N (2006) Türkiye’de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (Kuşadası örneği). Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Balıkesir.
- Thompson RJ (2016) An investigation of work environment characteristics and work engagement of limited and full-service hotel property front-line employees. Doctoral Dissertation, The University of Southern Mississippi, Mississippi.
- Tilden F (1957) *Interpreting Our Heritage* Chapel Hill, NC: University of North Carolina Press.
- Toker A (2011) Kültür turizminin sürdürülebilirliğinde profesyonel turist rehberlerinin rolü: Ankara örneği. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Eskişehir.
- Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası, TRO. <http://www.tro.org.tr/>
- Tsaur SH, Hsu FS, Lin H (2019) Workplace fun and work engagement in tourism and hospitality: the role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management* 81: 131-140.
- Tuna B (2009) Understanding the relationship between transformational, transactional leadership and affective commitment, work engagement. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Turgut T (2011) Çalışmaya tutkunluk: iş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 25(3-4): 155-179.
- Turist Rehberleri Birliği, TUREB. <http://tureb.org.tr/tr/News/Detail/783>
- Turist Rehberleri Vakfı, TUREV. <http://www.trv.org.tr/amacimiz>
- Turunç Ö, Çelik M (2010) Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 14(1): 209-232.

- Tutcu A (2018) Duygusal sermayenin iş ve yaşam doyumu üzerine etkisine ilişkin duyuşsal iyilik algısının aracılık etkisi. Doktora Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Gaziantep.
- Türkmen F (2019) Esnek çalışmanın, iş ve yaşam doyumuna etkisi ve örgütsel bağlılığın aracılık rolü. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Türkoğlu G (2018) Relationships between organizational identification and work engagement job satisfaction and turnover intention in family firms. Master's Thesis, Kadir Has University, Graduate School of Social Sciences, İstanbul.
- Ural A, Kılıç İ (2013) *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Uzun (2019) Yöneticilerin kullandıkları örgütsel güç kaynakları ile öğretmenlerin kendini işe vermeleri arasındaki ilişki (Kahramanmaraş ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim bilimleri Ana Bilim Dalı, Kahramanmaraş.
- Ünal B (2019) İş-aile çatışması ve işe tutkunluk ilişkisinde iş özerkliğinin düzenleyici rolü. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Ünal S, Karlıdağ R, Yoloğlu S (2001) Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri* 4(2): 113-118.
- Van den Berghe PL (1980) Tourism as ethnic relations: a case study of Cuzco, Peru. *Ethnic and Racial Studies* 3(4): 375-392.
- Van Iddekinge CH, Roth PL, Putka DJ, Lanivich SE (2011) Are you interested? A meta-analysis of relations between vocational interests and employee performance and turnover. *Journal of Applied Psychology* 96(6): 1167-1194.
- Vanderbilt S (2019) The work engagement and work performance experience of state government employees: a case study. Doctoral Dissertation, Capella University, Minnesota.
- Veenhoven R (1991) Questions on Happiness: Classical Topics, Modern Answers, Blind Spots. Strack F, Argyle M, Schwarz N (Ed.), in *Subjective Well-Being: An Interdisciplinary Perspective*. (Pergamon Press, Oxford).
- Veenhoven R (1996) The Study of Life Satisfaction. WE Saris, R Veenhoven, AC Scherpenzeel, B Bunting (Ed.), in: *A Comparative Study of Satisfaction With Life in Europe*, (Hungary: Eötvös University Press).

- Veenhoven R (2008) Healthy happiness: effects of happiness on physical health and the consequences for preventive health care. *Journal of happiness studies* 9(3): 449-469.
- Voydanoff P (1988) Work role characteristics, family structure demands and work/family conflict. *Journal of Marriage and the Family* 50(3): 749-761.
- Voydanoff P (2005) Work demands and work-to-family and family-to-work conflict: direct and indirect relationships. *Journal of Family Issues* 26(6): 707-726.
- Wallace JE (1999) Work-to-nonwork conflict among married male and female lawyers. *Journal of Organizational Behavior* 20(6): 797-816.
- Wang Y, Chang Y, Fu J, Wang L (2012) Work-family conflict and burnout among Chinese female nurses: the mediating effect of psychological capital. *Bmc Public Health* 12(1): 1-8.
- Weiler B, Black R (2015) The changing face of the tour guide: one-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience. *Tourism Recreation Research* 40(3): 364-378.
- Weiler B, Black R (2014) *Tour Guiding Research Insights, Issues and Implications* (Channel View Publications).
- Weiler B, Ham SH (2002) Tour guide training: a model for sustainable capacity building in developing countries. *Journal of Sustainable Tourism* 10(1): 52-69.
- WFTGA. <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>
- WFTGA. <http://www.wftga.org/who-we-are/constitution>
- WFTGA. <http://www.wftga.org/who-we-are/what-wftga>
- Wilson WR (1960) An attempt to determine some correlates and dimensions of hedonic tone. Doctoral Dissertation, Northwestern University, Illinois.
- Wong K, Ap J, Sandiford P (1998) Professional tour guiding: an exploratory investigation of current practices in Tanyan Korea. *Conference Proceedings. The Fourth Asia Pacific Tourism Association Conference*. Korea, August 18-21.
- Wu DL (2013) Examining the antecedents and consequences of work engagement in a cross-cultural context. Doctoral Dissertation, Hofstra University, Hempstead.

- Wu MH, Chen CH, Huang YA, Cheng JS (2013) The effects of supervisor support and trait competitiveness on work engagement: the case of national scenic area's tour guide. *International Proceedings of Economics Development and Research* 67(3): 11-14.
- Wu WL, Lee YC (2020) Do work engagement and transformational leadership facilitate knowledge sharing? A perspective of conservation of resources theory. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(7): 2615.
- Xanthopoulou D, Bakker AB, Demerouti E, Schaufeli WB (2009) Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior* 74(3): 235-244.
- Yalçın İ (2011) Social support and optimism as predictors of life satisfaction of college students. *International Journal for the Advancement of Counselling* 33(2): 79-87.
- Yalçınkaya AU (2019) Differentiation of self: examination of the concept in the interplay of stress, life satisfaction, and marital satisfaction. Doctoral Dissertation, Middle East Technical University, Department of Educational Sciences, Ankara.
- Yarcan Ş (2007) Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 18(1): 33-44.
- Yeh CM (2013) Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research* 42(3): 214-239.
- Yetgin D (2017) Turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisi. Doktora Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Eskişehir.
- Yetim Ü (1991) Kişisel projelerin organizasyonu ve örüntüsü açısından yaşam doyumu. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Yıldırım C (2018) Depresyon ve mesleki doyumun işten ayrılma niyetine etkisi: turist rehberleri üzerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Balıkesir.

- Yıldırım S, Öner M, Yenihan B (2014) Hemşirelerin iş-aile çatışması ve yaşam tatmini düzeyleri: demografik özellikler açısından bir değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* 2(3): 165-182.
- Yıldız R, Kuşluvan S, Şenyurt SY (1997) Turist rehberliği öğretiminde yeni bir model: Nevşehir turist rehberliği bölümü programı ve değerlendirilmesi. *Hafta Sonu Semineri IV, Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü*. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Nevşehir.
- Yıldız Z, Zengin N, Karagöz Y (2018) Yapısal eşitlik modellemesi ile sendika memnuniyeti ölçeğinin geliştirilmesi: Sivas ili örneği. *Türkiye Bilimsel Araştırmalar Dergisi* 1(3): 93-102.
- Yolcu İU, Çakmak AF (2017) Proaktif kişilik ile proaktif çalışma davranışı arasındaki ilişkide işe gönülden adanmanın aracı etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal* 5(4): 76-96.
- Yüksel İ (2005) İş-aile çalışmasının kariyer tatmini, iş tatmini ve iş davranışları ile ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 19(2): 301-314.
- Zedeck S, Mosier KL (1990) Work in the family and employing organization. *American Psychologist* 45(2): 240.
- Zhan L (1992) Quality of life: conceptual and measurement issues. *Journal of Advanced Nursing* 17(7): 795-800.
- Zhang HQ, Chow I (2004) Application of importance-performance model in tour guides’ performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management* 25(1): 81-91.
- Zhang M, Griffeth RW, Fried DD (2012) Work-family conflict and individual consequences. *Journal of Managerial Psychology* 27(7): 696-713.

## EKLER

### ANKET FORMU



#### Sayın katılımcı

Bu çalışmanın amacı, Turist Rehberleri Birliği'ne (TUREB) kayıtlı eylemli turist rehberleri ile ilgili yapılmakta olan akademik bir çalışmaya veri temin etmektir. Araştırma, sadece akademik amaçlı olup, elde edilen verilerin üçüncü kişilerle paylaşılması ve ticari bir amaç için kullanılması söz konusu değildir. Bu akademik çalışmanın doğru ve güvenilir sonuçlara ulaşabilmesi, ankette yer alan sorulara tam ve doğru yanıtlar vermeniz ile mümkün olacaktır. Ankete zaman ayırdığınız ve soruları cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

#### Danışman

Prof. Dr. Lütfi BUYRUK  
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

#### Doktora Öğrencisi

Arş. Gör. Yusuf Ziya AKBAŞ  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi

DEMOGRAFİK VE KİŞİSEL BİLGİLER	
Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın
Yaşınız	<input type="checkbox"/> 25 ve altı <input type="checkbox"/> 26-33 <input type="checkbox"/> 34-41 <input type="checkbox"/> 42-49 <input type="checkbox"/> 50-57 <input type="checkbox"/> 58 ve üzeri
Medeni haliniz	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekâr
Çocuğunuz var mı?	<input type="checkbox"/> Evet (Sayısı:.....) <input type="checkbox"/> Hayır
Eğitim durumunuz	<input type="checkbox"/> Lise Mezunu <input type="checkbox"/> Ön Lisans Mezunu <input type="checkbox"/> Lisans Mezunu <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans Mezunu <input type="checkbox"/> Doktora Mezunu
Ruhsatname türünüz	<input type="checkbox"/> Ülkesel <input type="checkbox"/> Bölgesel
Çalışma şekliniz	<input type="checkbox"/> Acentede kadrolu <input type="checkbox"/> Acentede sezonluk <input type="checkbox"/> Bağımsız
Kayıtlı olduğunuz rehber odası	<input type="checkbox"/> ADRO <input type="checkbox"/> İRO <input type="checkbox"/> ANRO <input type="checkbox"/> İZRO <input type="checkbox"/> ARO <input type="checkbox"/> MUTRO <input type="checkbox"/> ATRO <input type="checkbox"/> NERO <input type="checkbox"/> BURO <input type="checkbox"/> ŞURO <input type="checkbox"/> ÇARO <input type="checkbox"/> TRO <input type="checkbox"/> GARO
Çalışma kartınızda hangi diller ekli?	<input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer.....
Kaç yıldır turist rehberliği yapıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11-15 yıl <input type="checkbox"/> 16-20 yıl <input type="checkbox"/> 20 yıl üzeri
Genel olarak turist rehberliği mesleğinden memnuniyet durumunuz nedir?	<input type="checkbox"/> Kesinlikle memnun değilim <input type="checkbox"/> Memnun değilim <input type="checkbox"/> Kısmen memnunum <input type="checkbox"/> Memnunum <input type="checkbox"/> Kesinlikle memnunum
Mesleğinizi sürdürdüğünüz dönemlerde ailenize ne kadar zaman ayırabiliyorsunuz?	<input type="checkbox"/> Çok az <input type="checkbox"/> Az <input type="checkbox"/> Yeterince <input type="checkbox"/> Oldukça fazla

### İŞE TUTKUNLUK ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadelerden size uygun olanını işaretleyiniz.		Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her Zaman
1	Çalışırken kendimi enerji dolu hissedirim.	1	2	3	4	5
2	İşteyken kendimi güçlü ve dinç hissedirim.	1	2	3	4	5
3	Sabahları kalktığımda işe severek giderim.	1	2	3	4	5
4	İşimle ilgili konularda şevk duyarım, çok hevesliyimdir.	1	2	3	4	5
5	İşim bana ilham verir.	1	2	3	4	5
6	Yaptığım işle gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5
7	Yoğun olarak çalıştığımda kendimi mutlu hissedirim.	1	2	3	4	5
8	Kendimi işime kaptırırım.	1	2	3	4	5
9	Çalışırken kendimden geçerim.	1	2	3	4	5

### İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÖLÇEĞİ

1-Hiç 2-Az 3- Orta 4-Çok 5-Tam

Lütfen aşağıdaki ifadelerden size uygun olanını işaretleyiniz.		Katılma Düzeyiniz				
1	İşim, ailemle yapmak istediklerimden beni uzak tutuyor.	1	2	3	4	5
2	İşime ayırmam gereken zaman, ev içi sorumluluklara ve etkinliklere eşit şekilde katılmamı engelliyor.	1	2	3	4	5
3	İşime harcamam gereken zaman yüzünden aile etkinliklerini kaçırmak zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
4	İşten eve geldiğimde ailemle bir şeyler yapmak için çok yorgun oluyorum.	1	2	3	4	5
5	İşten eve geldiğimde duygusal olarak o kadar yorgun oluyorum ki, ailemle bir şeyler yapamıyorum.	1	2	3	4	5
6	İşteki baskılar nedeniyle eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli oluyorum.	1	2	3	4	5
7	İşimde sorunları çözme şeklim, evdeki sorunları çözmemde yararlı olmuyor.	1	2	3	4	5
8	İşimde etkili ve gerekli olan bir davranış, evde zarar verici olabiliyor.	1	2	3	4	5
9	Beni işte etkili kılan davranışlarım benim daha iyi anne/baba ve eş olmamı sağlamıyor.	1	2	3	4	5

### YAŞAM DOYUMU ÖLÇEĞİ

1-Hiç 2-Az 3- Orta 4-Çok 5-Tam

Lütfen aşağıdaki ifadelerden size uygun olanını işaretleyiniz.		Katılma Düzeyiniz				
1	Çoğu yönden hayatım ideale yakındır.	1	2	3	4	5
2	Hayat koşullarım mükemmeldir.	1	2	3	4	5
3	Hayatımdan memnunum.	1	2	3	4	5
4	Şimdiye kadar hayattan istediğim önemli şeyleri elde ettim.	1	2	3	4	5
5	Hayatımı tekrar yaşama şansım olsaydı, hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	1	2	3	4	5