



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Gülşen SEZGİN

KADIN TURİST REHBERLERİNİN İŞ-YAŞAM DENGESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER  
ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2024



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Gülşen SEZGİN

KADIN TURİST REHBERLERİNİN İŞ-YAŞAM DENGESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER  
ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Danışman

Prof. Dr. F. Özlem GÜZEL

Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2024

**T.C.**

**Akdeniz Üniversitesi**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,**

Gülşen SEZGİN'in bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm Rehberliği Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Aytuğ ARSLAN (İmza)

Üye (Danışman) : Prof. Dr. F. Özlem GÜZEL (İmza)

Üye : Doç. Dr. Aylin ALAN (İmza)

Tez Başlığı: Kadın Turist Rehberlerinin İş-Yaşam Dengesini Etkileyen Faktörler Üzerine Nitel Bir Araştırma

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 04.10.2024

Mezuniyet Tarihi : 05/12/2024

## AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Kadın Turist Rehberlerinin İş-Yaşam Dengesini Etkileyen Faktörler Üzerine Nitel Bir Araştırma” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir, bunu şerefimle doğrularım.

(İmza)

**Gülşen SEZGİN**





T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



... / ... /

**TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU BEYAN BELGESİ**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                               |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Öğrenci Bilgileri</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                               |                      |
| Adı-Soyadı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Gülşen SEZGİN                                                                                 |                      |
| Öğrenci Numarası                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 202052073012                                                                                  |                      |
| Anabilim Dalı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Turizm Rehberliği                                                                             |                      |
| Programı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Turizm Rehberliği Yüksek Lisans Programı                                                      |                      |
| <b>Danışman Öğretim Üyesi Bilgileri</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                               |                      |
| Unvanı, Adı-Soyadı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Prof. Dr. F. Özlem GÜZEL                                                                      |                      |
| <b>Doktora Tez/Yüksek Lisans Tez/Dönem Projesi Başlığı</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Kadın Turist Rehberlerinin İş-Yaşam Dengesini Etkileyen Faktörler Üzerine Nitel Bir Araştırma |                      |
| <b>Turnitin Bilgileri</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                               |                      |
| Ödev Numarası                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                               |                      |
| Rapor Tarihi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                               |                      |
| Benzerlik Oranı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Alıntılar hariç: %16                                                                          | Alıntılar dahil: %18 |
| <p><b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,</b></p> <p>Yukarıda bilgileri bulunan öğrenciye ait tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 72 sayfalık kısmına ilişkin olarak Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esaslarında belirlenen filtrelemeler uygulanarak yukarıdaki detayları verilen ve ekte sunulan rapor alınmıştır.</p> <p>Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:</p> <p>( X ) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise:<br/>Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylarım.</p> <p>( ) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise:<br/>Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esaslarında öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.</p> |                                                                                               |                      |
| <b>Gerekçe:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                               |                      |
| Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlere uygun olarak tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                               |                      |
| <p>Danışman Öğretim Üyesi<br/>Prof. Dr. Özlem GÜZEL</p> <p>İmza</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                               |                      |

## İÇİNDEKİLER

|                           |      |
|---------------------------|------|
| AKADEMİK BEYAN.....       |      |
| İÇİNDEKİLER.....          | I    |
| ŞEKİLLER LİSTESİ.....     | IV   |
| TABLolar LİSTESİ .....    | V    |
| KISALTMALAR LİSTESİ ..... | VI   |
| ÖZET .....                | VII  |
| SUMMARY .....             | VIII |
| TEŞEKKÜR .....            | IX   |
| GİRİŞ.....                | 1    |

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KADINLARIN ÇALIŞMA HAYATINA GİRİŞİ VE HİZMET SEKTÖRÜNDEKİ YERİ

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Kadınların Çalışma Hayatına Girişi .....                    | 3  |
| 1.2. Kadınların Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Zorluklar..... | 4  |
| 1.2.1. Ataerkillik .....                                         | 4  |
| 1.2.2. İş Yerinde Cinsel Taciz.....                              | 4  |
| 1.2.3. Psikolojik Taciz / Mobing.....                            | 5  |
| 1.2.4. Toplumsal Rol Kavramı.....                                | 6  |
| 1.2.5. İkili Rol Yaklaşımı.....                                  | 6  |
| 1.2.6. Ayrımcılık .....                                          | 7  |
| 1.2.6.1.Yaşa Bağlı Ayrımcılık .....                              | 7  |
| 1.2.6.2.Dini ve Etnik Kökene Bağlı Ayrımcılık.....               | 8  |
| 1.2.6.3.Engelli Olma Durumuna Bağlı Ayrımcılık .....             | 8  |
| 1.2.7. Kayıt Dışı İstihdam .....                                 | 9  |
| 1.2.7.1.Ekonomik Nedenler .....                                  | 9  |
| 1.2.7.2.Sosyal Nedenler .....                                    | 9  |
| 1.2.7.3.Kamusal Nedenler .....                                   | 9  |
| 1.2.8. Sosyal Haklardan Yararlanma Eşitsizliği .....             | 9  |
| 1.2.9. Cinsiyete Bağlı Ayrımcılık .....                          | 10 |
| 1.3. Turizmde Kadın Olmak .....                                  | 10 |
| 1.4. Turist Rehberliği.....                                      | 11 |
| 1.4.1. Turist Rehberliği Mesleğinde Karşılaşılan Zorluklar ..... | 12 |

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.4.2. Kadın Turist Rehberlerinin Karşılaştığı Zorluklar.....                         | 14 |
| 1.4.2.1. Toplumsal ve Ailevi Sorunlar .....                                           | 14 |
| 1.4.2.2. İş Arkadaşları İle Yaşanan Sorunlar .....                                    | 15 |
| 1.4.2.3. Seyahat Acentaları İle Yaşanan Sorunlar.....                                 | 16 |
| 1.4.2.4. Sektörün ve Rehberlik Mesleğinin Özelliklerinden Dolayı Yaşanan Sorunlar ... | 16 |
| 1.4.2.5. Müşteriler İle Yaşanan Sorunlar .....                                        | 17 |
| 1.4.2.6. Denetim ve Eğitim İle İlgili Yaşanan Sorunlar.....                           | 17 |

## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞ-YAŞAM DOYUMU VE CİNSİYETE BAĞLI AYRIMCILIK METAFORLARI

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. İş Doyumu Kavramı .....                                                 | 19 |
| 2.2. İş Doyumu – Kapsam ve Süreç Kuramları.....                              | 20 |
| 2.2.1. Kapsam Kuramları .....                                                | 21 |
| 2.2.1.1. A. Maslow – İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....                      | 21 |
| 2.2.1.2. F. Herzberg – Çift Faktör Kuramı.....                               | 21 |
| 2.2.1.3. D.C. McClelland – Başarma İhtiyacı Kuramı.....                      | 21 |
| 2.2.1.4. C. Alderfer - ERG Kuramı .....                                      | 22 |
| 2.2.2. Süreç Kuramları .....                                                 | 22 |
| 2.2.2.1. V. Vroom - Beklenti Kuramı .....                                    | 22 |
| 2.2.2.2. E. Lawler ve L. Porter – Sonuçsal Şartlandırma Kuramı.....          | 22 |
| 2.2.2.3. S. Adams – Eşitlik Kuramı.....                                      | 23 |
| 2.2.2.4. E. Locke – Amaç Kuramı.....                                         | 23 |
| 2.3. Yaşam Doyumu Kavramı .....                                              | 23 |
| 2.3.1. Yaşam Doyumu Kuramları .....                                          | 24 |
| 2.4. Cinsiyete Bağlı Ayrımcılık Metaforları.....                             | 24 |
| 2.4.1. Kraliçe Arı Sendromu (Queen Bee Syndrome) .....                       | 25 |
| 2.4.2. Cam Asansör/Yürüyen Merdiven Sendromu (Glass Escalator Syndrome)..... | 25 |
| 2.4.3. Tokenizm (Tokenism).....                                              | 25 |
| 2.4.4. Bambu Perde Sendromu (Bamboo Curtain Syndrome).....                   | 25 |
| 2.4.5. Cam Duvarlar Sendromu (Glass Walls Syndrome) .....                    | 26 |
| 2.4.6. Anneliğe Özgü Duvarlar (Maternal Walls).....                          | 26 |
| 2.4.7. Beton Tavan Sendromu (Concrete Ceiling Syndrome) .....                | 26 |
| 2.4.8. Sızdıran Boru Sendromu (Leaky Pipeline Syndrome).....                 | 26 |
| 2.4.9. Yapışkan Zemin Sendromu (Steaky Floor Syndrome).....                  | 27 |
| 2.4.10. Cam Kapı Sendromu (Glass Door Syndrome).....                         | 27 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.4.11. Cam Uçurum Sendromu (Glass Cliff Syndrome).....       | 27 |
| 2.4.12. Cam Labirent Sendromu (Glass Labrinth Syndrome) ..... | 28 |
| 2.4.13. Çifte Açmaz Sendromu (Double-Bind Syndrome).....      | 28 |
| 2.4.14. Cam Tavan Sendromu (Glass Ceiling Syndrome).....      | 28 |

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### NİTEL ARAŞTIRMA TASARIMI VE BULGULARI

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Araştırmanın Problemi .....                                                     | 30 |
| 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....                                                | 30 |
| 3.3. Araştırma Tasarımı.....                                                         | 31 |
| 3.4. Araştırma Örnekleme .....                                                       | 32 |
| 3.5. Veri Toplama Aracı .....                                                        | 32 |
| 3.6. Verilerin Toplanması ve Uygulama .....                                          | 32 |
| 3.7. Geçerlilik ve Güvenilirlik.....                                                 | 33 |
| 3.8. Verilerin Analizi ve Yorumlanması .....                                         | 34 |
| 3.9. Araştırma Bulguları .....                                                       | 35 |
| 3.9.1. Demografik Bulgular .....                                                     | 35 |
| 3.9.2. Mesleği Seçme Nedenlerine Yönelik Bulgular.....                               | 36 |
| 3.9.3. Mesleğin Kadınlara Uygunluğuna Yönelik Bulgular .....                         | 38 |
| 3.9.4. Kadın Rehber Olarak Mesleğin Zorluklarına Yönelik Bulgular.....               | 40 |
| 3.9.5. Rehberlik Mesleğinde En Çok Sorun Yaşadıkları Kişilere Yönelik Bulgular ..... | 42 |
| 3.9.6. İş Hayatı ve Yaşam Kalitesi İlişkisine Yönelik Bulgular .....                 | 43 |
| 3.9.7. İş Tatmini/Doyumuna Yönelik Bulgular .....                                    | 45 |
| 3.9.8. Yaşam Kalitesi ve Yaşam Doyumuna Yönelik Bulgular .....                       | 47 |
| 3.9.9. İş - Yaşam Dengesinin Kurulmasına Yönelik Bulgular .....                      | 49 |
| 3.9.10. Metafora Yönelik Bulgular .....                                              | 50 |
| TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİ.....                                                        | 54 |
| KAYNAKÇA .....                                                                       | 59 |
| EKLER .....                                                                          | 70 |
| EK1: Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu .....                                        | 70 |
| ÖZGEÇMİŞ.....                                                                        | 72 |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Şekil 1.1. Cinsiyete Dayalı Kuznets Eğrisi.....          | 4  |
| Şekil 1.2. Kadınların İş Gücüne Katılımı – M Shape ..... | 4  |
| Şekil 3.1. Verilerin Analizi ve Yorumlama Süreci.....    | 34 |
| Şekil 3.2. Araştırmanın Analiz Stratejisi .....          | 35 |



## TABLOLAR LİSTESİ

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablo 1.1. Rehber Odaları .....                                                             | 12 |
| Tablo 1.2. Rehber Odalarında Cinsiyet Dağılımları.....                                      | 15 |
| Tablo 1.3. Yabancı Dillere Göre Rehber Sayıları .....                                       | 17 |
| Tablo 2.1. Yaşam Doyumu Kuramları .....                                                     | 24 |
| Tablo 3.1. Tüm Katılımcılara Yöneltilen Sorular .....                                       | 31 |
| Tablo 3.2. Demografik Çözümlemeler .....                                                    | 36 |
| Tablo 3.3. Mesleği Seçme Nedenlerine Yönelik Çözümlemeler .....                             | 36 |
| Tablo 3.4. Mesleğin Kadınlara Uygunluğuna Yönelik Çözümlemeler .....                        | 38 |
| Tablo 3.5. Kadın Rehber Olarak Mesleğin Zorluklarına Yönelik Çözümlemeler .....             | 40 |
| Tablo 3.6. Rehberlik Mesleğinde En Çok Sorun Yaşadıkları Kişilere Yönelik Çözümlemeler..... | 43 |
| Tablo 3.7. İş Hayatı ve Yaşam Kalitesi İlişkisine Yönelik Çözümlemeler.....                 | 44 |
| Tablo 3.8. İş Tatmini / Doyumuna Yönelik Çözümlemeler .....                                 | 45 |
| Tablo 3.9. Yaşam Kalitesi / Yaşam Doyumuna Yönelik Çözümlemeler.....                        | 47 |
| Tablo 3.10. İş-Yaşam Dengesinin Kurulduğuna Yönelik Çözümlemeler .....                      | 49 |
| Tablo 3.11. Metafora Yönelik Çözümlemeler .....                                             | 50 |

## KISALTMALAR LİSTESİ

|        |                                                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ADRO   | Adana Turist Rehberleri Odası                                                       |
| ANRO   | Ankara Turist Rehberleri Odası                                                      |
| ARO    | Antalya Turist Rehberleri Odası                                                     |
| ATRO   | Aydın Turist Rehberleri Odası                                                       |
| BBC    | İngiliz Yayın Kuruluşu (British Broadcasting Corporation)                           |
| BURO   | Bursa Turist Rehberleri Odası                                                       |
| ÇARO   | Çanakkale Turist Rehberleri Odası                                                   |
| GARO   | Gaziantep Turist Rehberleri Odası                                                   |
| İRO    | İstanbul Turist Rehberleri Odası                                                    |
| İZRO   | İzmir Turist Rehberleri Odası                                                       |
| MUTRO  | Muğla Turist Rehberleri Odası                                                       |
| NERO   | Nevşehir Turist Rehberleri Odası                                                    |
| ŞURO   | Şanlıurfa Turist Rehberleri Odası                                                   |
| TDK    | Türk Dil Kurumu                                                                     |
| TRO    | Trabzon (Bölgesel) Turist Rehberleri Odası                                          |
| TUIK   | Türkiye İstatistik Kurumu                                                           |
| TUREB  | Türkiye Turist Rehberleri Birliği                                                   |
| TURSAB | Türkiye Seyahat Acentaları Birliği                                                  |
| UNWTO  | Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (United Nations World Tourism Organisation) |
| Vd     | Ve diğerleri                                                                        |
| WTTC   | Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (World Travel and Tourism Council)                  |

## ÖZET

Ülke tanıtımı açısından misafirlerle birebir etkileşim kuran turist rehberleri sektörün yapıtaşlarındandır. Bu sebeple bu meslek grubunda çalışan kişilerin yaşadıkları mesleki zorlukların tespit edilmesi önemli bir konudur. Bu yüksek lisans tezinin temel amacı kadın turist rehberlerinin iş ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörleri belirlemektir. Bu faktörler nitel araştırma yöntemi ile araştırmaya tabi tutulmuştur. Elde edilen bulgulara göre, kadınların turist rehberliği mesleğini yapanların genel olarak toplumsal rol ve cinsiyetlerine yönelik ayrılmaya ve haksızlıklara maruz kaldıkları ve iş yaşam dengesini kurmada zorluklar yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Turist Rehberliği; Kadın Turist Rehberi; İş Doyumu; Yaşam Doyumu

**SUMMARY**  
**A QUALITATIVE RESEARCH ON THE FACTORS AFFECTING THE WORK-LIFE  
BALANCE OF FEMALE TOURIST GUIDES**

Tourist guides, who interact one-to-one with guests in terms of country promotion, are one of the building blocks of the sector. For this reason, it is an important issue to determine the professional difficulties experienced by people working in this professional group. The main purpose of this master's thesis is to determine the factors affecting the job and life satisfaction of female tourist guides. These factors have been examined using qualitative research methods. According to the findings, it has been revealed that women who work as tourist guides are generally exposed to discrimination and injustices related to their social roles and gender and have difficulties in establishing a work-life balance.

**Keywords: Tourist Guiding; Female Tourist Guide; Job Satisfaction; Life Satisfaction**

## TEŞEKKÜR

Lisans dönemimden bu yana yüksek lisans eğitim sürecimde ve tez çalışmamın her aşamasında bana değerli bilgi ve tecrübeleriyle rehberlik eden, sınırsız sabrı ve desteğiyle motivasyon kaynağım olan ve tez çalışmamı tamamlamamda çok büyük emeğe sahip sayın danışman hocam Prof. Dr. F. Özlem Güzel'e,

Eğitim hayatım boyunca desteklerini her zaman hissetmiş olduğum, bu süreçte moralimi hep yüksek tutmaya çalışan annem, babam ve kardeşlerime sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,  
Gülşen SEZGİN

## GİRİŞ

Her sektör ekonomik anlamda etki ettiği toplumun yapısını belirlemekte rol oynamaktadır (Ekinci, 2004:1). Özellikle de İkinci Dünya Savaşı sonrasında, teknolojinin ve sanayinin gelişmesi ile sektör tarafından üretilen somut mal ve hizmetlerin tüketiciye çeşitli yollarla sunulması hizmet toplumunu ortaya çıkarmıştır. 20. yüzyılın sonlarına doğru sanayi sektörünün yerini hizmet sektörüne bırakmaya başlaması, hizmet sektörünün de hızlı bir şekilde ülke ekonomilerinde yer edinmesi, farklı hizmet alanlarının doğmasına bununla bağlantılı olarak da istihdam alanlarının açılmasına ve mevcut istihdamın gitgide bu alanlarda yoğunlaşmasına neden olmuştur.

Turizm sektörü, Sanayi Devrimi'nden sonra yeni bir boyut kazanmıştır. Sanayi Devrimi'nden sonra buharlı trenlerin daha çok kullanılmaya başlanması ulaşım ve seyahatlerin de kolaylaşmasını sağlamıştır. Bu durum modern anlamda turizm hareketlerinin önünü açmıştır. Modern anlamda ilk turizm hareketi İngiliz bir marangoz olan Thomas Cook'un 1841 yılında Leichester ve Loughborough arasında düzenlemiş olduğu seyahat ile başlamıştır. Bu seyahat, günümüz seyahat acentacılığının da temellerini atmıştır.<sup>1</sup>

Seyahat kavramının giderek yaygınlaşması ve bununla beraber kitle turizm hareketlerinin çoğalması hem gelen misafirlerin memnuniyetlerinin sağlanması hem de ülkenin fiziki ve beşeri tanıtımlarının yapılması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır, bu gereklilik turist rehberliği mesleğinin öneminin anlaşılmasına öncülük etmiştir.

Günden güne gelişmekte olan turizm sektöründe, verilen hizmetin aksamaması gerekmektedir. Hizmetin aksamaması durumlarının hem turist rehberliği özelinde hem de sektörel olarak bazı nedenleri bulunmaktadır. Rehberlerin mesleklerine devam ederken yaşamış oldukları sıkıntılar bu nedenlerin başında gelmektedir. Alanyazın incelendiğinde rehberlerin yaşamış olduğu problemlerin; toplumsal, sektörel ve cinsiyet temelli etkenlere bağlı olduğu gözlemlenmiştir.

Tezin birinci bölümünde, turizm sektörü ve kadınların çalışma hayatına girişlerine ilişkin kavramsal bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümünde, çalışmanın amacına yönelik iş ve yaşam doyumu terimleri, iş ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörler ile birlikte kadınların karşılaşmış oldukları ayrımcılık metaforlarına değinilmiştir. Tezin son bölümü olan üçüncü

---

<sup>1</sup> <https://www.tursab.org.tr/assets/pdf/turizme-giris-seyahat-acentaligi-ve-tur-operatorlugu.pdf>, Erişim Tarihi: 28.05.2024.

bölümde ise tezin yöntemi açıklanmaya çalışılmış ve araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular tablo haline getirilerek görselleştirilmiştir. Son olarak sonuç ve tartışma ile birlikte gelecek çalışmalara ve uygulamaya yönelik önerilere yer verilerek çalışma sonlanmıştır.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### KADINLARIN ÇALIŞMA HAYATINA GİRİŞİ VE HİZMET SEKTÖRÜNDEKİ YERİ

#### 1.1. Kadınların Çalışma Hayatına Girişi

Tarih boyunca kadınlara atfedilen rollerden dolayı, kadınların iş hayatlarına atılmaları erkeklerden çok daha sonraki dönemlere denk gelmektedir. 15. ve 18. yüzyıllarda Ortaçağ Avrupası'nda erkeklerle birlikte terzilik, ayakkabıcılık işleri ile uğraşan kadınların tam anlamıyla modern iş hayatına girişleri Sanayi Devrimi'nden sonra olmuştur. Kadınlar, Sanayi Devrimi ile birlikte 'ücretli işçi' kategorisinde belli bir iş kolunda çalışmaya başlamıştır (Zengin vd., 2014: 1145-1147).

19. yüzyılda kamudaki ve hizmetteki iş gücü artışı ile birlikte kadın çalışanlara yönelik koruyucu ve kapsamlı önlemler, kadın istihdamını artırma da etkili olmuştur. Türkiye'de kadın istihdamının başlaması 20. yüzyılda yaşanan savaşlar sonucu özellikle de Balkan, Birinci ve İkinci Dünya Savaşları sonrasında yetersiz olan erkek iş gücünü desteklemek amacıyla olmuştur (Ekrem, 2024: 134). Cumhuriyet sayesinde her geçen gün eğitim seviyeleri yükselen kadınlar, erkek-egemen sektörlerde de kendilerini geliştirmeye başlamışlardır.

1950'lerde köylerden şehirlere doğru oluşan göç dalgası sayesinde kadınlar, daha önce yoğun istihdam sağladıkları tarım sektöründen çıkıp başka sektörlerle geçiş yapmaya başlamışlardır. Kadınlar, 1950'li yıllardan sonra iş hayatında daha fazla yer edinseler bile tam anlamıyla bir ivme kazanmamışlardır (Cevri, 2020:70).

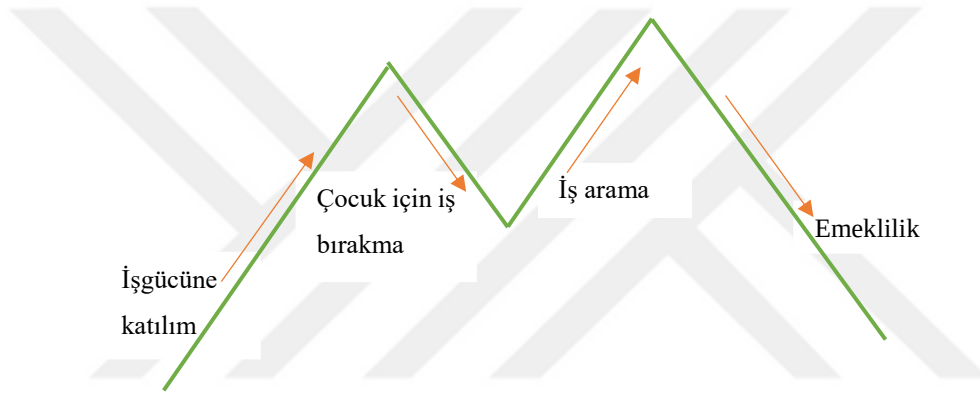
İstihdam oranı gün geçtikçe artmış olsa da bu artış süreci çok yavaş ilerlediği için kadınlar erkekler ile eşit düzeye ulaşamamışlardır. Bu durum çoğu araştırmacı tarafından "U" biçimli (Cinsiyete Dayalı Kuznets Eğrisi) olarak betimlenmektedir. U biçimli eğri, kadınların ekonomik kalkınmadaki yerlerini tanımlamada kullanılmaktadır (Durmaz, 2016: 38-40). Ekonomik büyüme ile birlikte, kadının istihdamdan çekilmesi ve toplumun kendisi için biçmiş olduğu rollere geri dönüşü eğrinin sol tarafını; tam tersi olarak kadınların istihdamda daha çok yer edinmesi eğrinin sağ tarafını betimlemektedir (Yetiş ve Çalışkan, 2020:108).



Şekil 1.1. Cinsiyete Dayalı Kuznets Eğrisi (Yetiş ve Çalışkan, 2020'den ve Durmaz, 2016'dan okunarak yazar tarafından çizilmiştir).

## 1.2. Kadınların Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Zorluklar

Kadınlar, çalışma hayatında kendilerini daha fazla göstermeye başlamalarından itibaren özellikle de toplumsal baskı ve atfedilen roller nedeni ile iş yaşamına girme aşaması ve daha sonrasında pek çok zorlukla karşılaşmışlardır (Sağlık ve Çelik, 2018:114).



Şekil 1.2. Kadınların İş Gücüne Katılımı – M Shape (Wirth, 2001'den akt. Biner, 2022).

### 1.2.1. Ataerkillik

Toplumda erkek-egemen anlayışın daha baskın olması, kadınların arka planda kalması ve iş gücüne katılımlarının kısıtlanması olarak tanımlanmaktadır. Bu durumun temelinde, kadınların iş gücü üzerindeki kontrol etkisi yatmaktadır ve bu kontrol kadınların istihdama katılmasını zayıflatmaktadır (Bakıcı ve Aydın, 2020:89).

### 1.2.2. İş Yerinde Cinsel Taciz

Cinsel taciz, Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı (Eurofound) tarafından “Cinsel içerikli her türlü istenmeyen sözlü, sözsüz veya fiziksel davranış doğası gereği bir kişinin onurunu ihlal etme amacı veya etkisiyle, özellikle, korkutucu, düşmanca, aşağılayıcı, küçük düşürücü veya saldırgan bir ortam yaratmak.” şeklinde tanımlanmaktadır.

Ataerkil ve güç mesafesinin fazla olduğu toplumlarda, cinsel taciz ile daha çok karşılaşmaktadır. Özellikle de kadınların cinsel tacize uğrama oranlarının erkeklere oranla fazla olduğu gözlemlenmiştir (Yıldırım ve Özbek, 2019:74).

Cinsel tacizin genel hatlarıyla “cinsel rüşvet tacizi, istenmeyen fiziksel zorlama, cinsel huzursuzluk ve cinsiyetçi düşmanlık” olmak üzere dört farklı türü bulunmaktadır. Taciz her kesime göre farklılık göstermez, genel itibari ile tüm dünyada benzer niteliktedir. Cinsel taciz kavramından ilk defa Catherine Mac Kinnon “*Sexual Harassment of Woman*” kitabında bahsetmiştir (Akgeyik, 1998:215; Mimaroglu ve Özgen, 2008: 323; Umutlu ve Öztürk, 2020:300). Bu durum ile bağlantılı olarak, Yıldırım ve Özbek’in 2019 yılında turist rehberlerine yönelik cinsel taciz ile ilgili yaptığı araştırma sonuçlarına göre; rehberlerin cinsiyet ayrımcılığına uğradıkları, cinsel taciz eğilimi olan misafirlerle karşılaştıklarında, iletişim kabiliyetleri sayesinde durumu geçiştirmeye çalıştıkları ve tur sırasında görevli personeller veya acenta yetkilileri tarafından da cinsel taciz eğilimi gördükleri saptanmıştır.

### 1.2.3. Psikolojik Taciz (Mobing)

Psikolojik taciz, bir diğer ifade ile mobing kavramı Türkiye Psikiyatri Derneği’nce sıkıntı verme, rahatsız etme ve psikolojik şiddet olarak tanımlanmaktadır.

Özellikle iş yaşamında cinsiyet temelli yapılan psikolojik taciz dikkat çekmektedir. İş yaşamında psikolojik taciz kullanımına değinen ilk psikolog Heinz Leymann’dır (Leymann, 1996: 165-169). Leymann’a (1996) göre mobing, iş yerinde bir ya da birden fazla kişinin iş görene karşı sistematik bir şekilde yönelttiği etik olmayan ve düşmanca davranışlardır. İş yerlerinde karşılaşılan mobing, kişinin psikolojik sağlığını ve örgütsel bağlılığı etkilemektedir ve bu durum iş-yaşam dengesinin kurulmasındaki engellerde biri olmaktadır. Bunun sonucu olarak da işe olan özveri azalmakta, işten çıkma eğilimi ortaya çıkmaktadır.

İşten ayrılmaların yaşanması ve yeni bir çalışanın işe bağlatılması, işverenler için daha maliyetli olmaktadır. İşverenlerin mobinge karşı duruşu kendilerine uzun vadede daha çok fayda sağlamaktadır ancak bu durum çoğu zaman bir sorun olarak bile görülmemektedir (Shelton, 2011: 19).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nca 2014 yılında yayınlanmış olan “*İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobing) Bilgilendirme Rehberi*” adlı bildirisinde, iş yerlerinde yaşanan psikolojik tacizi, dikey psikolojik taciz ve yatay psikolojik taciz olarak iki kategoriye ayırmış ve psikolojik taciz unsurlarına değinmiştir. Dikey psikolojik taciz; astlardan üstlere doğru uygulanan çift yönlü taciz türü olarak tanımlanmaktadır; yatay psikolojik taciz ise aynı düzey veya hiyerarşiye sahip grupların birbirlerine uyguladıkları taciz türüne denmektedir (Yılmaz, 2019:40).

İş yerlerinde karşılaşılan psikolojik tacizin unsurları aşağıdaki şekilde ifade edilebilmektedir:

- İşyerinde gerçekleşmelidir.
- Üstler tarafından astlarına uygulanabileceği gibi, astları tarafından üstlerine de uygulanabilir ya da eşitler arasında da gerçekleşebilir,
- Sistemli bir şekilde yapılmalıdır,
- Süreklilik kazanmış bir sıklıkla tekrarlanmalıdır,
- Kasıtlı yapılmalıdır,
- Yıldırma, pasifize etme ve işten uzaklaştırma amacıyla olmalıdır,
- Mağdurun kişiliğinde, mesleki durumunda veya sağlığında zarar ortaya çıkmalıdır,
- Kişiye yönelik olumsuz tutum ve davranışlar gizli veya açık olabilir.

#### **1.2.4. Toplumsal Rol Kavramı**

Toplumsal rol kavramı çoğunlukla ataerkil toplumlarda olmak üzere; kadınlara çocuk bakmak, temizlik yapmak, yemek yapmak gibi işlerin kodlanması ve bunun bir uzantısı olarak ise sektörde öğretmen, hemşire gibi iş kollarında istihdam edilmeleri şeklinde tanımlanabilmektedir. Kadınların iş hayatına girmesi ve dayatılan toplumsal roller sebebiyle ev içi sorumluluklarının yoğun olması, çoğu kadının iş-yaşam dengesini kuramamasına ve kendisini rol çatışması içerisinde bulmasına yol açabilmektedir (Bakıcı ve Aydın, 2020:84; Biner, 2020:64; Dursun ve İftar, 2014:133; Umutlu ve Öztürk, 2020:298).

Maurice vd., (2018) kadın turizm çalışanları hakkında yapmış olduğu çalışmasında, özellikle de evli kadın turizm çalışanlarının toplumsal roller nedeni ile hem ev hem de iş yaşamlarını çoğunlukla birlikte götürmek zorunda kaldıkları, bundan dolayı kariyer gelişimlerinin olumsuz yönde etkilendiğine değinilmiştir.

#### **1.2.5. İkili Rol Yaklaşımı**

Kadınların iş yaşamındaki konumlarını belirlemek amacı ile Myrdal ve Klein tarafından 1950’li yıllarda ortaya atılan İkili Rol Yaklaşımı, kadının hem işteki hem de aile içindeki konumlarının bağdaştırılmasıyla ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşım modelinde kadın, aile içindeki konumuna öncelik vermek durumundadır (Levent ve Aydın, 2021:773). Bunun sonucunda kadınlar, istihdam edilirken çoğunlukla yarı zamanlı, geçici, sezonluk, beceri düzeyi ya da maaşı düşük olan işlerde çalışmak durumunda kalmaktadır (Demir, 2011:767).

### 1.2.6. Ayrımcılık

Toplumsal yaşamın görülen en önemli sorunlarından biri; sosyal, ekonomik veya kültürel nedenlerden dolayı karşılaşılan ayrımcılıktır. Ayrımcılığın hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde görülmesi bu kavramın yalnızca ekonomik boyutlar ile sınırlandırılmaması gerektiğini göstermektedir. Ayrımcılık kavramı dolaylı ve doğrudan ayrımcılık olarak iki farklı şekilde karşımıza çıkmaktadır (Yılmaz, 2019:19-20).

Doğrudan ayrımcılık, bir kişinin ya da grubun değiştiremediği özelliklerinden dolayı uygulanan ve kişinin dezavantajlı duruma düşmesine neden olan ayrımcılık şekline denmektedir; etnik köken, cinsiyet gibi faktörler bu duruma örnek olarak gösterilebilmektedir. Dolaylı ayrımcılık ise şirket ya da kurumların yapmış olduğu uygulamalar ve politikalar nedeni ile ortaya çıkan ve fark edilmesi de zor olan ayrımcılık şekline denmektedir. Görünürde herhangi bir probleme yol açmamakta ancak sonuçlarına bakıldığında belli bir kesimi rahatsız etmektedir (Erdem, 2020:14; Yılmaz, 2019:20).

Ayrımcılık hayatın birçok alanında karşımıza çıkabilmektedir ve iş dünyası ayrımcılığın en fazla görüldüğü yerlerden biri olarak öne çıkmaktadır. İş dünyasında karşılaşılan ayrımcılık türleri; yaşa bağlı ayrımcılık, dini ve etnik kökene bağlı ayrımcılık, engelli olma durumuna bağlı ayrımcılık ve cinsiyete bağlı ayrımcılık olmak üzere dört farklı tema altında sınıflandırılabilir (Demir, 2011:763).

#### 1.2.6.1. Yaşa Bağlı Ayrımcılık

Yaş faktörü, işe alım, çalışma ve işten çıkarma süreçlerinde etken bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Farklı yaş gruplarındaki kişiler, bu süreçlerde farklı muamele ile karşılaşabilmektedir. Bu duruma istinaden yapılan çalışmalarda, yaş ayrımcılığının genç işçileri etkileme oranlarının, yaşlı işçileri etkileme oranlarından fazla olduğu gözlemlenmiştir (Baybora, 2010:9).

Genç yaş grubundaki kişilerin, işverene maliyetlerinin ve sosyal-yaşam sorumluluklarının daha az olması, daha fazla iş yaptırabilme ve farklı alanlara yönlendirebilme olanağının olması ile birlikte kişileri eğitebilme düşüncesi yatmaktadır. İleri yaşlardaki insanlar için ise iki farklı düşünce karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan bir tanesi ileri yaş grubundakilerin iş görmede yavaş olmaları ve ortama uyum sağlamalarının güç olması düşüncesi ile tercih edilmemeleridir, bir diğer neden ise ileri yaştaki kişilerin daha çok deneyime sahip olmalarının yanı sıra örgütsel bağlılıkların daha yüksek olması nedeni ile örgüte olumlu anlamda etki sağlayacak olmaları düşüncesidir (Demir, 2011:768-769).

### 1.2.6.2. Dini ve Etnik Kökene Bağlı Ayrımcılık

İnsanlar dünyaya gelişlerinden itibaren farklı din, dil, ırk veya etnik kökenin içinde kendilerine yer edinirler ve bu durum insanlık tarihinde yadsınamaz bir gerçektir. Bu farklılıklar içerisinde kimsenin kimseden üstün olmaması gerektiği gibi, insanların birbirlerini tamamlayıcı özelliklere sahip olmaları gerekmektedir (Demir, 2011:763-765). Bu duruma istinaden İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin ikinci maddesinde ayrımcılık ile alakalı olarak; *“herkes ırk, renk, cins, dil, din, politik düşünce, ulusal ya da sosyal köken, mülk ya da diğer nedenlere bakılmaksızın bu beyannamedeki tüm hak ve özgürlüklere sahiptir”* ifadesi yer almaktadır.<sup>2</sup> Örnek vermek gerekirse; Amerika Birleşik Devletleri'nde siyahi ve beyaz ayrımını geçmişten günümüze hala devam ediyor olmasını sayabilmekteyiz. 2014 yılında New York polislerince boğularak öldürülen siyahi bir adam olan Eric Garner'ın son sözleri olan *“I can't breath”* cümlesi ve daha sonrasında tekrardan gündeme gelen *“Black Lives Matter”* hareketi etnik ayrımcılığa karşı çıkıp, herkes için eşitlik ilkesini destekleyen hareketlerden biri olmuştur.<sup>3</sup>

### 1.2.6.3. Engelli Olma Durumuna Bağlı Ayrımcılık

Engellilik, kişinin temel yaşamsal faaliyetlerini sınırlayan fizyolojik veya psikolojik durumuna denmektedir. Ayrımcılık çerçevesinde bakıldığında, engelli bireylerin engelsiz bireylere oranla daha çok ayrımcılığa uğradıkları gözlemlenmiştir. Banks vd., 2018 yılında yapmış oldukları çalışma sonuçlarına göre, engelli bireylerin uğradığı ayrımcılığın %15; engelsiz bireylerin ise %11 oranında olduğu saptanmıştır.

Bununla birlikte engelli bireylerin istihdamdaki yerlerinin de engelsiz bireylere oranla oldukça az olduğu gözlemlenmiştir, bu durum engelli bireylerin çalışma hayatından uzaklaşmalarına ve ihtiyaç olunan bilgi ve deneyim fırsatından yararlanamamalarına yol açmıştır. Bu durumun nedenleri ekonomik, psiko-sosyal ve duygusal nedenler olarak kategorize edilebilmektedir (Demir, 2011:770-771; Öztürk, 2014: 90).

Ekonomik açıdan; engelli bireylerin verimsiz iş gücü ve boşa masraf olarak düşünülmesi bunun sonucu olarak da istihdam da kendilerine çok fazla yer verilmemesi, öte yandan işsizlik oranlarının yüksek olduğu alanlarda ise engellilere istihdam sağlamada öncelik verilmesinin mantıksız olduğu düşüncesi karşımıza çıkmaktadır (Mamatoğlu ve Tasa, 2018:7).

Psikolojik ve sosyal açıdan bakıldığında; engellilere yönelik toplumsal algı ve ön yargılar nedeni ile engelli bireylerin sosyal yaşamlarında zorlu süreçler geçirdikleri ve iş yaşamlarında hissetmiş oldukları stres ve dışlanmalar neticesinde ise kendilerini sosyal

<sup>2</sup> <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>, Erişim Tarihi: 24.05.2024.

<sup>3</sup> <https://www.bbc.co.uk/newsaround/53149076>, Erişim Tarihi: 25.05.2024.

yaşamdan soyutlamış oldukları gözlemlenmiştir. Duygusal açıdan bakıldığında ise; insanların da bir gün o duruma düşme korkularını yaşamaları yatmaktadır. Engelli bireylere karşı duygusal tepkiler genellikle “*acıma ve şefkat, korku ve endişe ve kin ve kızgınlık*” olarak karşımıza çıkmaktadır (Öztürk, 2014:92-95).

### **1.2.7. Kayıt Dışı İstihdam**

Kayıt dışı istihdam kavramına ilk kez Uluslararası Çalışma Örgütü’nün Kenya’da sunmuş raporunda rastlanılmaktadır (Umutlu ve Öztürk, 2020:301). Kayıt dışı istihdam nedenlerini ekonomik, sosyal ve kamusal olmak üzere üç ayrı başlık altında incelemek mümkündür (Şahin ve Develi, 2021:393).

#### **1.2.7.1. Ekonomik Nedenler**

İşverenlerin kayıt dışı çalıştırma eğiliminde olmaları daha çok kazanma arzusundan kaynaklanmaktadır. Üretim maliyetlerini arttırarak daha fazla gelir elde etmek isteyen işverenlere ek olarak çalışmaya devam etmek ve de daha fazla kazanç sağlamak isteyen iş görenler, ekonomik nedenlerin başlıca sebeplerini oluşturmaktadır (Yanici Erdal, 2019:230).

#### **1.2.7.2. Sosyal Nedenler**

Hızlı nüfus artışı ve köyden kente göç dalgası ile oluşan nüfustaki dengesizlik, istihdamın sınırlı kalmasına ve niteliksiz işgücünün kayıt dışı olarak istihdam etmesine neden olmuştur. Ayrıca kayıt dışı istihdama yönelmek durumunda kalmış olan kişilerin işten ayrılmaları durumunda mahrum kalacağı sigorta primlerinin ödenmesi, kıdem tazminatı, işsizlik ödeneği, eksik primlerden dolayı kullanamayacağı emeklilik hakkı gibi işçi hakları da bir diğer önemli sosyal nedenler arasında sayılabilmektedir (Yenilmez, 2023:141).

#### **1.2.7.3. Kamusal Nedenler**

Kayıt dışı istihdam oranlarının azalması amacıyla yapılması gereken denetimin yapılmaması ve gerekli olan cezai işlemlerin uygulanmaması, kamusal nedenlerin başında gelmektedir. Bir diğer etken ise Türkiye’de bu denetimi gerçekleştirecek yeterli iş gücünün olmamasıdır (Şahin ve Develi, 2021:393-394).

### **1.2.8. Sosyal Haklardan Yararlanma Eşitsizliği**

Sosyal güvenlik, grev ve protesto hakkı, sendikalaşma, sağlık hizmetleri gibi unsurlar cinsiyet ayrımcılığı olmaksızın her kesimin yararlanması gereken haklardan biridir. Kadınların sendikal örgütlenmede erkeklerin çok daha gerisinde kalmış olmalarından ve sendikalaşmanın

“erkek işi” olarak görülmesinden dolayı, kadınlar bu tür haklarından mahrum kalmış ve gerekli desteği de görememişlerdir (Umutlu ve Öztürk, 2020:302).

### 1.2.9. Cinsiyete Bağlı Ayrımcılık

İş yerlerinde ayrımcılığın en fazla yaşandığı durumlar cinsiyet temelli durumlardır. Cinsiyet ayrımcılığının tanımı, kişiye sırf erkek veya kadın olduğu için farklı tutum veya davranışlar sergilenmesi şeklinde ifade edilebilmektedir (Zengin vd., 2014:1148).

Cinsiyet Ayrımcılığı, yatay ayrımcılık ve dikey ayrımcılık olarak iki farklı şekilde gerçekleşmektedir. Yatay cinsiyet ayrımcılığı, kadın ve erkek çalışanın aynı seviyelerde olması ancak farklı işler yapması durumuna denmektedir, bu durumda aynı seviyede aynı işleri yaparken oluşabilecek rekabetin de önüne geçmek amaçlanmaktadır. Dikey cinsiyet ayrımcılığında ise kadınlara daha az iş veya sorumluluk verilerek üst kademelere geçebilmelerinin engellenmesi durumu söz konusudur (Tükeltürk ve Perçin, 2008:115).

### 1.3. Turizmde Kadın Olmak

Turizm sektörü yarattığı istihdam ve döviz getirisiyle Türkiye’nin ve diğer pek çok ülkenin kilit pazarı olmuştur. Ekonomik açıdan sağlamış olduğu getirinin yanı sıra kadın istihdamı konusunda da diğer hizmet sektörleri arasında en çok payı turizm sektörü almaktadır.

Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC) CEO’su Julia Simpson, kadınların turizm sektöründeki yerlerini “*Seyahat ve Turizm sektöründeki kadınlar hayati bir rol oynamaktadır. Sektörümüzün dünyadaki en büyük kadın işverenlerden biri olmasından gurur duyuyoruz.*” şeklinde açıklamasıyla da dile getirmiştir.<sup>4</sup>

Yetiş ve Çalışkan 2020 yılında yapmış oldukları çalışma ile turizm sektöründeki kadın istihdam nedenlerini beş farklı madde ile belirtmişlerdir:

- İşlerin Yüksek Beceri veya Eğitim Gerektirmemesi: Sektördeki bazı departmanların yüksek beceri ve eğitim gerektirmemesinden dolayı, kadınların istihdamını olumlu ölçüde etkilemesi.
- Kişisel Becerilere ve Misafirperverliğe Önem Veren Bir Sektör Oluşu: Kadınların genel karakter, işe yatkınlık ve uyumları sebebiyle turizm sektöründe kendilerine yer edinmelerinin zor olmayışı.

<sup>4</sup> <https://wtcc.org/news-article/women-are-a-driving-force-for-travel-and-tourism-says-wtcc>, Erişim Tarihi: 25.05.2024.

- Mevsimlik veya Yarı Zamanlı Çalışma İmkanlarının Oluşu: İş - aile çatışması yaşanmaması adına, hem ev hem de işe gerekli vakti ayırabilme fırsatıdır.
- Girişimcilik veya Yüksek Finansman Gerektirmemesi: Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olmasından dolayı, kadınların küçük ve orta ölçekli işletme girişimlerinde çok fazla finansman sıkıntısı çekmemeleri.
- Paylaşım Ekonomisi Aracılığıyla Kadınlara Kazanç Elde Etme Fırsatı: Paylaşım ekonomisi, kullanılmayan konut, araç gibi kaynakların başka insanlarla paylaşımını tanımlamaktadır. Paylaşım ekonomisi aracılığıyla fazla odası veya evi olan kadınlar, Airbnb ya da araçları için Uber gibi platformlardan yararlanarak kazanç getirisi elde edebilmektedirler. Buna ek olarak, sektörün sosyo-ekonomik ve sosyo-demografik açıdan karma bir sektör olması ve de kadınların bilgi ve becerilerine dair alanların fazla olması, kadın istihdamına etki eden bir başka nedenler arasında gösterilebilmektedir (Şit, 2016:107).

#### 1.4. Turist Rehberliği

Ülkemiz turizmde kadınların bilgi ve becerilerine dair istihdam edildiği önemli sektörlerden biri turist rehberliğidir. Türk Dil Kurumu (TDK) turist kavramını “*dinlenme, eğlenme, görme, tanıma vb. amaçlarla geziye çıkan kimse*” şeklinde tanımlamaktadır. Büyüktepe, 2019 yılındaki çalışmasında turist rehberlerinin gezilen ülke ve misafirler arasında kültürel birer elçi konumunda olduklarını paylaşmış ve ülkenin tanıtılması, gelenek-göreneklerin kültürel olguların ilk ağızdan doğru şekilde aktarılması, olumsuz ön yargılar ile gelen misafirlerin ön yargılarının kırılması gibi konularda da turist rehberlerini en önemli faktörlerden biri olarak saymıştır.

Turist Rehberliği 07.06.2012 tarih ve 3626 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nda; “*Acentacılık faaliyeti olmamak kaydı ile kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak; ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini sağlayan kişilerdir.*” şeklinde tanımlanmıştır.

Turizm Rehberliği Meslek Kanunu'na göre turist rehberi olabilmek için gerekli temel şartlar aşağıda verilmiştir:

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- 18 yaşını doldurmuş olmak,
- Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinden önlisans, lisans veya yüksek lisans düzeyinde eğitim almış olmak; üniversitelerin turist rehberliği dışında herhangi bir bölümünden lisans mezunu olarak mevzuata uygun gerekli eğitimleri almak,
- Bakanlık tarafından belirlenen yabancı dillerde en az 75 puana sahip olmak.

Turist Rehberliği mesleğini yapmak isteyen ve yukarıda belirtilen nitelikleri taşıyan her bir kişi, mesleki üst kuruluşu olan Turist Rehberleri Odaları Birliği'ne (TUREB) kayıtlı olmak zorundadır. TUREB raporlarına göre toplamda 13 adet rehber odası bulunmaktadır.

**Tablo 1.1. Rehber Odaları**

|                  |                     |                      |
|------------------|---------------------|----------------------|
| 1. ADRO – Adana  | 5. BURO – Bursa     | 9. İZRO – İzmir      |
| 2. ANRO – Ankara | 6. ÇARO – Çanakkale | 10. MUTRO – Muğla    |
| 3. ARO – Antalya | 7. GARO – Gaziantep | 11. NERO – Nevşehir  |
| 4. ATRO – Aydın  | 8. İRO – İstanbul   | 12. ŞURO – Şanlıurfa |
|                  |                     | 13. TRO – Trabzon    |

**Kaynak:** <https://www.tureb.org.tr/Oda>, Erişim Tarihi: 24.09.2024.

2024 yılı itibariyle toplam turist rehberi sayısı 13.665'tir. En çok turist rehberinin bulunduğu rehber odası 5690 kişi ile İstanbul Rehberler Odası, en az turist rehberini bulunduğu rehber odası ise, 188 kişi ile Trabzon Rehberler Odası'dır.<sup>5</sup>

#### **1.4.1. Turist Rehberliği Mesleğinde Karşılaşılan Zorluklar**

Turist rehberliği mesleğin özelliklerinden dolayı insan ve emek yoğun olmasının yanı sıra iş tatmini yüksek hizmet sektörlerinden biri olmuştur (Ateş vd., 2022:3). Turist rehberliği olumlu açıdan; sürekli öğrenme, öğretme, yenilenme ve gelişme; farklı kültürler, diller, dinler hakkında bilgi sahibi olma; turizminin sürdürülebilirliğine katkı sağlama; iyi bir analiz yapma olanağına sahip olma; yeni insanlar ile tanışarak network sağlama ve zamanı doğru kullanma yönlerine sahiptir, bu özelliklerinin yanı sıra mesleğin her meslekte olduğu gibi olumsuz yönleri de bulunmaktadır (Yenipınar, 2019:1-18).

<sup>5</sup> <https://www.tureb.org.tr/RehberIstatistik>, Erişim Tarihi: 24.09.2024.

Güzel vd., 2014 yılında yapmış olduğu araştırmaya göre, turist rehberlerinin mesleki anlamda karşılaştıkları olumsuz durumlar “rehbere ilişkin engeller, gelire ilişkin engeller, sektöre ilişkin engeller, mesleğe ilişkin engeller, turiste ilişkin engeller ve yasalara ilişkin engeller” olmak üzere altı başlık altında toplanmıştır:

#### ***Rehber İlişkin Engeller***

- Turistle iletişimi sürekli canlı tutma zorluğu
- Tur hakkında yetersiz bilgiye sahip olmak
- Yetersiz yabancı dil bilgisi
- Sunum tecrübesi yetersizliği
- Daha tecrübeli rehberlerle rekabet zorluğu
- Yetersiz ikna kabiliyeti (Yaşanan problemlerde turistleri ikna etmenin zorluğu)

#### ***Gelire İlişkin Engeller***

- Sabit bir maaşın olmaması
- Aile geçiminin sağlanması için yeterli gelire sahip olunmaması
- Genç rehberlere düşük ücret teklif edilmesi
- Acentaların rehber taban ücreti altında rehber çalıştırması

#### ***Sektöre İlişkin Engeller***

- Turizmde etik dışı öğelerin bulunması
- Acentaların rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlamaları
- Ulaşım ve transfer süreçlerindeki gecikme ve aksamalar
- Ören yerlerinde turist güvenliği konusunda alınan önlemlerin yetersizliği
- Turlarda yemek – tuvalet gibi ihtiyaçların giderilmesine yönelik tesis yetersizliği
- Yerel halkın ve turizm çalışanlarının turistlere saygı göstermemesi

#### ***Mesleğe İlişkin Engeller***

- Mesleğin duygusal olarak yıpratıcı olması
- Mesleki nedenlerle sağlık problemlerinin yaşanması
- Meslekte sezonluk yoğunlaşmanın fazla olması
- Mesleğin özel hayatı olumsuz etkilemesi
- Rehberliğin bir meslek olarak görülmemesi

### ***Turiste İlişkin Engeller***

- Turistlerin rehberlere olan güvensizliği
- Turistlerin ören yerlerinde can güvenliği endişesi duymaları
- Turistlerin rehberlere saygı göstermemesi
- Turistlerin entelektüel birikiminin yetersizliği

### ***Yasal Engeller***

- Rehberlik mesleğine devlet desteğinin yetersizliği
- Kaçak rehberliğin varlığı
- Turist rehberliği meslek yasasının rehberlik haklarını yeterince korumaması
- Gölge (gözetmen) rehberliğin yaygınlaşması

Diğer taraftan, Yenipınar'ın (2019) *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği* adlı kitapta belirtmiş olduğu; birden fazla işletme ile aynı anda ve koordineli çalışma gerekliliği, tur süresince yolda kaza yapma olasılığı, uzun ve değişken çalışma saatleri, iş güvencesinin olmaması ve tur esnasında misafirlerin hastalanma olasılığı ve de gerek konaklatılan gerekse gezilen yerlerde tüm sorumluluğun rehberlere ait olması gibi durumlar turist rehberlerinin karşılaşmış oldukları zorluklara ek olarak sayılabilmektedir.

## **1.4.2. Kadın Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Zorluklar**

Arslan ve Şimşek'in (2018) kadın turist rehberleri ile yapmış olduğu çalışmasında, rehberlerinin mesleki hayatlarında yaşamış oldukları zorlukları “toplumsal ve ailevi sorunlar, iş arkadaşları ile yaşanan sorunlar, seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar, sektörün ve rehberlik mesleğin özelliklerinden dolayı yaşanan sorunlar, müşteriler ile yaşanan sorunlar ve denetim ve eğitim” temaları altında altı kategoride belirtmişlerdir.

### **1.4.2.1. Toplumsal ve Ailevi Sorunlar**

Toplumsal ve ailevi sorunların başında cinsiyete bağlı olarak oluşan toplumsal ön yargılar ile bağlantılı olarak, turist rehberliği mesleğinin kadınların yapabileceği bir iş olarak görülmemesi gelmektedir, bu durum seyahat acentalarının evli erkek turist rehberlerine daha çok iş vermeleri ile de ilişkilendirilebilmektedir (Güzel vd., 2014; Aloudat, 2017; Arslan ve Şimşek, 2018). Turist rehberlerinin 2024 yılı TUREB raporunda yer alan cinsiyet dağılım raporlarını bu durumun somut örneği olarak sayabilmekteyiz.

**Tablo 1.2. Rehber Odalarında Cinsiyet Dağılımları**

| ODA         | KADIN REHBER SAYISI | ERKEK REHBER SAYISI |
|-------------|---------------------|---------------------|
| ADRO        | 65                  | 132                 |
| ANRO        | 363                 | 623                 |
| <b>ARO</b>  | <b>478</b>          | <b>1413</b>         |
| ATRO        | 317                 | 560                 |
| BURO        | 71                  | 140                 |
| ÇARO        | 112                 | 205                 |
| GARO        | 53                  | 157                 |
| <b>İRO</b>  | <b>2016</b>         | <b>3665</b>         |
| <b>İZRO</b> | <b>533</b>          | <b>718</b>          |
| MUTRO       | 166                 | 336                 |
| NERO        | 314                 | 783                 |
| ŞURO        | 63                  | 187                 |
| TRO         | 66                  | 123                 |
| TOPLAM      | 4617                | 9042                |

**Kaynak:** <https://www.tureb.org.tr/RehberIstatistik>, Erişim Tarihi: 24.09.2024.

Turist rehberlerinin sırf kadın oldukları için ciddiye alınmaması, seyahat acentalarının kadın rehberlere olan kaba tutum ve davranışları ve bu davranışlara ek olarak rehberlerin şoförler, iş arkadaşları ve misafirler tarafından sözlü/fiziksel tacizine uğramaları da cinsiyet temelli problemlere yönelik örnekler içerisinde yer alabilmektedir (Alrawadie, 2021:6; Sarıbaş, 2021:3548; Ateş vd., 2022:15).

Öte yandan mesleğin özelliği ile de bağlantılı olarak, düzenli bir ev hayatının olamaması ve aile kurmadaki güçlükler de ailevi sorunlar arasında gösterilebilmektedir (Köroğlu vd., 2020:33). Aile kurabilen kadın turist rehberleri ise çoğu zamanlarını ev dışında geçirdiklerinden dolayı, eşleri ile sorunlar yaşayabilmekte ve bu durum rehberler arasında boşanma oranlarının artmasına neden olabilmektedir (Sarıbaş, 2021:3548).

Toplumsal ve ailevi sorunlar ile alakalı olarak, Acun'un (2016) iş ve aile çatışmasının işten ayrılmalarındaki etkisine yönelik turist rehberleri üzerinde yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında; kadın turist rehberlerinin erkek turist rehberlerine kıyasla daha fazla iş ve aile çatışmasına maruz kaldığı, düzensiz yaşam ve uzun çalışma saatlerinin mesleği devam ettirmelerini olumsuz etkilediği ve özellikle de evli ve çocuklu kadın turist rehberlerinin bu etkiye daha fazla maruz kaldıkları sonuçlarına varılmış olduğu gözlemlenmiştir.

#### 1.4.2.2. İş Arkadaşları ile Yaşanan Sorunlar

Kadın turist rehberlerinin iş arkadaşları ile yaşadıkları sorunların başında, şoförler ile yaşadıkları sorunlar gelmektedir. Şoförlerin, rehberden daha çok şey bilmiş gibi davranması, rehberden emir almak istememesi, rehberin kadın olmasından dolayı daha güçsüz görmeleri ve rehberleri ciddiye almamaları sebebiyle rehber ve şoförler arasında güç-çatışması

yaşanmaktadır. Bu duruma ek olarak, mesleki hırs ve daha fazla kazanma düşüncesine ek olarak rehberlerin daha fazla tura çıkma isteği ya da taban ücret altında teklifleri kabul etmesi de meslektaşlar arasında yaşanan sorunlardan sayılabilmektedir ve bu durum, rehberlik mesleğindeki birlik olma anlayışına ters düşmektedir (Arslan ve Şimşek, 2018:43; Köroğlu, 2020:36; Öter ve Sonuç, 2014:73-74).

#### **1.4.2.3. Seyahat Acentaları ile Yaşanan Sorunlar**

Seyahat acentaları tarafından hazırlanan turların yoğun ya da eksik olması, misafir ile rehberlere farklı tur detayları verilmesi sebebiyle hem turist rehberleri hem de misafirler zor duruma düşmektedir. Öte yandan tur ücreti konusunda kadın rehberlerle taban yevmiye üzerinden yapılan pazarlık ve sigortalarının yapılmaması özellikle de yabancı gruplarda, rehberlerin satışa zorlanması ve erkeklerin çalışanların daha yoğun olduğu (deri, halı, kuyum) hizmet sağlayıcılarının, kadın rehberlere olan tavırlarının hoşnutsuz olması sebebiyle de rehberler seyahat acentaları sorun yaşamakta ve bu durum rehberlerin işe olan motivasyonlarını kaybetmelerine yol açmaktadır (Arslan ve Şimşek, 2018:42; Alrawadieh, 2021:9).

#### **1.4.2.4. Sektörün ve Rehberlik Mesleğinin Özelliklerinden Dolayı Yaşanan Sorunlar**

Turizm sektörü dinamik yapısı nedeni ile diğer sektörlerle oranla dış faktörlerden daha fazla etkilenen bir pazardır, bu nedenle herhangi bir kriz anında doğrudan oluşabilecek turizm getirisindeki azalmalar, işten çıkarılmaları da beraberinde getirmektedir. Bu durum turist rehberlerinin emekliye ayrılma ve başka kazanç kapılarına yönelmelerine neden olabilmektedir. Bu gibi süreçlerden en fazla etkilenen rehberler ise kadın rehberlerdir. Kadın rehberlere, erkek meslektaşlarına oranla daha az iş verilmesi, rehberlerin sezonda kazandıkları ile bir sene boyunca geçinmek durumunda kalmaları sektörün ve rehberlik mesleğinin özelliklerinden dolayı karşılaşılan sorunlardan birisidir (Arslan ve Şimşek, 2018:43; March, 2022:25).

Mesleğin özelliğinden dolayı yaşanan bir diğer sorun ise, mesleğin yorucu olması ve bazı zamanlarda uzun çalışma saatleri gerektirmesi nedeniyle rehberlerin kendilerini fizyolojik ve zihinsel olarak yorgun hissetmelerine yol açmasıdır. Bu durum rehberlerin işlerine odaklanma sürelerinin de artmasına neden olmaktadır. Öte yandan iş yoğunluğu veya iş takvimi nedeniyle bayram, yılbaşı gibi özel günlere katılımların zorlaşması, tur saatlerinden kaynaklı olarak düzensiz bir yaşam tarzına sahip olunması da kadın turist rehberlerinin karşılaştıkları başka sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Alrawadieh, 2021:8).

#### 1.4.2.5. Müşteriler ile Yaşanan Sorunlar

Müşterilerin eğitim seviyelerinin düşük olması ve gezi kültürlerinin olmaması tur süresince çeşitli sorunlara neden olabilmektedir. Rehberler, tur boyunca kendisini dinlemeyen ve gerekli disiplin içerisinde olmayan misafirler tarafından sözlü tacize uğramaktadırlar (Arslan ve Şimşek, 2018:44).

Köroğlu vd., (2020) yapmış olduğu çalışmada, bazı kadın rehberlerin grupta yer alan diğer kadınlar tarafından kıskanılması, duygusal sorunlar yaşayan kadın misafirlerin erkek rehberler ile tura katılmak istemesi ve sonuç olarak hayal kırıklığına uğramasına değinilmiştir.

Bir diğer sorun ise dini ve siyasi alt tabanlı görüşlerden kaynaklı olarak misafirlerin kadın rehberler ile geziye katılmak istememesi olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### 1.4.2.6. Denetim ve Eğitim ile İlgili Yaşanan Sorunlar

Arslan ve Şimşek'in (2018) yaptığı çalışmada kadın turist rehberlerinin, rehberlik kanunun yapılmasını çok önemli bir adım olarak gördüklerini ancak içeriğinin tam anlamıyla uygulanmadığı ve seyahat acentalarının da sadece kağıt üzerinde bu kanuna uyduklarından şikayetçi olduklarını paylaşmıştır. Rehberlerin özellikle de rehber ücretleri konusunda acenta ile çatışma halinde olduklarına da değinilmiştir.

Kaçak rehberlik ve gölge rehberlik gibi durumlar da turizm sektöründe yaşanan sorunlar arasında önemli bir yere sahiptir, bu sorunun önüne geçilmesi konusunda gerekli denetimlerin yapılmaması rehberleri olumsuz yönde etkilemektedir (Karacaoğlu ve Sert, 2018:88).

Eğitim açısından incelendiğinde ise Türkiye Turist Rehberleri Odaları Birliği'nin 2024 yılı istatistiklerinde paylaştıkları veriler bakımından İngilizce kokartlı rehberlik alanında doyuma ulaşıldığı gözlemlenmektedir, bu durum rehberlik mesleği eğitiminde özellikle de yabancı dil konusunda çeşitliliğin sağlanması gerekliliğini gözler önüne sermiştir.

**Tablo 1.3. Yabancı Dillere Göre Rehber Sayıları**

| Yabancı Dil      | Eylemli     | Eylemsiz    | Toplam      |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| Almanca          | 1162        | 486         | 1648        |
| Arapça           | 466         | 68          | 534         |
| Bulgarca         | 244         | 40          | 284         |
| Çince            | 382         | 50          | 432         |
| Fransızca        | 829         | 311         | 1140        |
| <b>İngilizce</b> | <b>7200</b> | <b>1964</b> | <b>9164</b> |
| İspanyolca       | 1025        | 107         | 1132        |
| İtalyanca        | 424         | 135         | 559         |

**Kaynak:** <https://www.tureb.org.tr/RehberIstatistik>, Erişim Tarihi: 26.05.2024.

Gönüllü turizm elçileri olan turist rehberlerinin iş yaşamı öncesi ve süresince karşılaşmış oldukları sorunların göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Özellikle kadın turist rehberlerinin toplumsal rol ve cinsiyet temelli olarak erkek meslektaşlarına oranla daha fazla karşılaşmış oldukları bu sorunlar, rehberlerinin sahadan uzaklaşmalarına ve de başka sektörlerle yönelmelerine neden olmaktadır (Acun, 2016: 105; Arslan ve Şimşek, 2018:43).

Pelit'in 2018 yılında turist rehberlerinin sorunlarına yönelik yapmış olduğu çalışmada, rehberlerin mesleki beklentilerinin genel anlamda iş doyumunun sağlanması olduğu ancak yaşanan zorlukların, iş-yaşam doyumları üzerindeki en önemli engellerden biri olduğu belirlenmiş olup, rehberlerin sahadan uzaklaşmamaları için yaşanan zorlukların minimum düzeye indirilmesi gerekliliği sonucuna ulaşılmıştır.



## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞ – YAŞAM DOYUMU VE CİNSİYETE BAĞLI AYRIMCILIK METAFORLARI

#### 2.1. İş Doyumu Kavramı

İş doyumunu ya da bir diğer ifade ile iş tatmini kavramı, çalışanların işlerine yönelik besledikleri olumlu ya da olumsuz duygulara denmektedir. İş doyumunu kavramı, 1930’lu yılların ortalarında Mayo’nun Hawthorne araştırmalarıyla gündeme gelmiştir ancak bu araştırmalar, teorik olarak bir katkı sağlamamıştır (Yılmaz vd., 2010:92).

İş doyumunu kavramını ilk defa Hoppock tarafından (1935) “*fizyolojik, psikolojik ve çevresel faktörlerin tümü, kişiyi ‘işimden memnunum’ demeye yönlendiren etken*” şeklinde tanımlamıştır. Çalışanların işlerine karşı duydukları pozitif hisler iş doyumuna, negatif hisler ise iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır. İş doyumunu konusunda, işverenlerin çalışanlarına sunduğu örgütsel olanaklar oldukça önemlidir ancak bu olanaklar yalnız başına yeterli bir kıstas değildir; çalışanların yaş ve cinsiyet gibi demografik özellikleri ve karakteristik özellikleri de iş doyumuna etki etmektedir (Temel Eğinli, 2019:38).

- **Kişisel Faktörler**

**Yaş:** Çalışanların yaşı arttıkça, iş doyumlarının da arttığı gözlemlenmiştir. Genç yaştaki kişilerin örgütsel beklentileri daha fazla olduğu için, iş doyumuna ulaşmada ileri yaşlardaki kişilere oranla daha olumsuz bir durum söz konusu olmaktadır (Temel Eğinli, 2019: 39).

**Cinsiyet:** Kadın çalışanların iş doyumlarını toplumsal ön yargı, ailevi rolleri ve örgüt içerisinde yaşamış oldukları zorluklar azaltmaktadır. Erkek çalışanların iş doyumlarının kadın çalışanlara oranla daha fazla olduğu gözlemlenmiştir (Çarıkçı, 2004: 90).

Güner vd., (2014) hizmet sektöründe yer alan bankacılık sektöründeki çalışanların iş ve yaşam doyumunu düzeylerine yönelik yapmış olduğu anket çalışmasında, kadın banka çalışanlarının erkek banka çalışanlarına göre daha az seviyede iş ve yaşam doyumlarına sahip oldukları, tükenmişlik düzeylerinin ise daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Eğitim:** Eğitim seviyesi düşük kişilerin eğitim seviyeleri yüksek kişilere oranla iş doyumları daha fazladır. Bunun en önemli nedenlerinden biri, eğitim düzeyleri yüksek olan kişilerin iş yaşamında beklemiş oldukları pozisyonda yer alamamaları; yer alan kişilerin ise sahip oldukları sorumluluk stresi nedeniyle endişe içinde olmalarıdır ve bu durum iş doyumsuzluğuna yol açmaktadır (Temel Eğinli, 2019: 40).

**İş Tecrübesi:** İşten beklentilenler, iş tecrübesi arttıkça daha net biçimde ortaya çıkmaktadır. İş tecrübesi az ya da işe yeni başlayan kişilerin beklentileri, daha heves odaklı ve değişken bir dinamiğe sahiptir (Güngör ve Çetin, 2018:54).

- **Örgütsel Faktörler**

**Ücret:** İş doyumu üzerindeki en önemli etken ücrettir. Çalışanın kendisine ödenen maaşı kafasında hiçbir soru işareti kalmadan, emeğinin karşılığı olarak alması gerekmektedir. Bu konu ile alakalı olarak İlhan ve Soybalı'nın (2018), Türkiye genelinde toplamda 24 eylemli turist rehberi ile yaptığı çalışmasında, turist rehberlerinin tavan yevmiyenin yetersizliği, devlet desteğinin yetersizliği gibi sorunlardan dolayı mağdur oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Ücret konusunda yapılan bir diğer çalışma ise Wang'ın 2017 yılında turist rehberleri ile yaptığı çalışmadır. Bu çalışmanın sonuçlarına göre, rehberlerin büyük bir çoğunluğunun çalışma saatlerinin çok olmasından ancak maaşların da bir o kadar az olmasından şikâyetçi oldukları saptanmıştır.

**İş Gücü:** Çalışanlar arasındaki dengesiz iş paylaşımı ve yüklenen fazla iş yükü, çalışanların iş doyumunu olumsuz etkilemektedir. Bu gibi durumlarda stres altında olup kendisini işe ait hissetmemeye başlayan çalışanın, iş gelme oranlarında azalmalar meydana gelmektedir. İş gücü az olan çalışanlarda ise tam tersi bir durum söz konusudur, iş gücü az olan çalışanların yaşam doyumları bir o kadar fazladır (Temel Eğinli, 2019:41).

**İş Ortamı:** Örgütteki iş ortamı çalışanın verimliliğini ve iş performansını etkilemektedir. Çalışanın iş arkadaşları ile ilişkileri ve ortamın fiziksel özellikleri kişiyi motive etmekte ve iş doyumunu yükseltmektedir (Temel Eğinli, 2019:41). Özkan'ın (2022), Van ilinde yaşayan 13 profesyonel turist rehberleri ile yaptığı çalışmasında, rehberler arası örgütlenmenin yetersizliğinden bahsedilmiştir. Yine aynı şekilde Taşkın ve Avcı'nın (2022) 35 eylemsiz turist rehberi ile mesleği bırakma nedenlerini irdelemeye yönelik yapmış olduğu çalışmasında, rehberlerin, mesleği devam ettirme sorunlarının başında meslek örgütlerinin görevini tam anlamıyla yapmaması olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Çalışma Süresi:** Çalışma sürelerinin rehberlerin karşılaştıkları sorunlar arasında yer almasına bağlı olarak Barakazı'nın (2022), 15 turist rehberi ile görüşerek yaptığı çalışmasında, rehberlerin sezon yoğunluğu ve çalışma sürelerinin uzun olmasından dolayı aileye, yakın arkadaşlarına vakit ayıramaması gibi durumlar nedeniyle mağdur oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

## 2.2. İş Doyumu - Kapsam ve Süreç Kuramları

İş doyumu bağlamında kişinin motivasyonu önemli bir yere sahiptir. Motivasyon, örgüt ya da kişilerin doyum ile sonuçlanacak bir ortam yaratması ve buna bağlı olarak kendisini güdülemesi sürecine denmektedir (Gündüz, 1996:5).

Motivasyon ve iş doyumunu ile alakalı olarak çeşitli kuramlar ortaya atılmıştır. Bunlardan ilki Kapsam Kuramları, ikincisi ise Süreç Kuramlarıdır. Kapsam kuramları kendi içerisinde “ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, çift faktör kuramı, başarıma ihtiyacı ve ERG kuramları” olmak üzere dört ana başlığa ayrılmaktadır.

## 2.2.1. Kapsam Kuramları

### 2.2.1.1. A. Maslow - İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramına göre, iş doyumunu genel anlamda gerekli ihtiyaçların karşılanması ve bireyin davranışlarına bağlıdır. Bu kuram beş ayrı basamaktan oluşmaktadır. Bu basamaklar, temelinde fizyolojik ihtiyaçlar olmak üzere, güvenlik ihtiyacı, ait olma ve sevgi ihtiyacı, saygınlık ve en son basamak olarak da kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarıdır (Güngör ve Çetin 2018:58; Ladikli ve Arslan, 2023:144).

### 2.2.1.2. F. Herzberg - Çift Faktör Kuramı

Çift Faktör Kuramı için genel anlamda Maslow’un ihtiyaçlar kuramının daha kapsamlı haline denmektedir bu kuramda başarı ihtiyacı, kendini gerçekleştirmenin içerisinde yer almaktadır. Herzberg’e göre ihtiyaçlar, kişinin temel motivasyon faktörüdür. Motive edici faktörler bir diğer anlamda iş doyumuna neden olan faktörler; başarı, tanınma, işin kendisi, ilerleme ve sorumluluktur (Temel Eğinli, 2009:37; Turgut, 2010:29).

### 2.2.1.3. D.C. McClelland - Başarıma İhtiyacı Kuramı

Başarıma İhtiyacı Kuramına göre; çalışanlar başarıları sayesinde performanslarını daha iyi gösterebilmektedirler. Başarıma İhtiyacı Kuramı “*ilişki kurma/bağlılık, güç kazanma ihtiyacı ve başarıma ihtiyacı*” olarak üç temel ihtiyaç etkisi altında temalandırılmaktadır.

- **İlişki Kurma/Bağlılık İhtiyacı:** Sosyal ilişkiler kurma, network ağını genişletme, başkaları tarafından ‘kabul görölme’ ihtiyacı olarak tanımlanmaktadır.
- **Güç Kazanma İhtiyacı:** Otorite kaynaklarını genişletme, daha çok güçlenme ya da şu anda sahip olduğu gücü koruma ihtiyacına denmektedir.
- **Başarıma İhtiyacı:** Kişinin kendini daha çok geliştirmek ve eğitmek istemesi ihtiyacıdır. Başarıma ihtiyacında, kişinin kendisini ne kadar geliştirirse o kadar başarılı olma duygusu ve de aynı zamanda başarısızlıktan korkma duygusuna sahip olması hakimdir (Ayyıldız ve Birdir, 2023:39; Ondabu, 2014:17).

#### 2.2.1.4. C. Alderfer-ERG Kuramı

Alderfer, kişinin iş doyumu için gerekli olan motivasyonlarını “*varolma (existence)*, *aidiyet (relatedness)* ve *gelişme (growth)*” olarak üç başlık altında toplamıştır.

- **Varolma (Existence) Motivasyonu:** Bu kuram, ‘Maslow’un İhtiyaçlar Kuramı’nda değinmiş olduğu fizyolojik ihtiyaçlar ve güvenlik ihtiyacını kapsamaktadır.
- **Aidiyet (Relatedness) Motivasyonu:** Bu kuram, McClelland’ın üç alt kuramından biri olan ‘ilişki kurma’ kuramına dikkat çekmekte olup; kişinin sosyal ilişkiler kurma ihtiyacını kapsamaktadır.
- **Gelişme (Growth) Motivasyonu:** Bu kuram, kişinin kendisini geliştirmesinin gerekliliğine dikkat çekmektedir (Turgut, 2010:30).

#### 2.2.2. Süreç Kuramları

##### 2.2.2.1 V. Vroom - Beklenti Kuramı

Beklenti Kuramı’na göre, kişiler emek verdikleri işin karşılığını alma beklentisine girmektedirler. Kazanılan ödüller ya da elde edilen olumlu sonuçlar, beklenilenden daha düşük bir seviyede ise buna bağlı olarak da beklenilene karşılamıyorsa, iş açısından doyumsuzluk meydana gelmektedir. Vroom’un kuramını oluşturan ana temeller, “*valans, beklenti ve araçsallık*” olarak üç maddeye ayrılmaktadır (Ayyıldız, 2023:39; Ondabu, 2014:18; Ladikli ve Arslan, 2023: 159).

- **Valans:** Kişinin ulaşmak istediği yere, amaca olan istek ve azim seviyesine denmektedir.
- **Beklenti:** Sonuca ulaşmadaki olasılık düzeyi, herhangi bir çaba veya performansın ödüllendirilme olasılığına denmektedir.
- **Araçsallık:** Gösterilecek olan çabanın nedeni, çaba sonucundan elde edilmesi gereken ödüle denmektedir.

##### 2.2.2.2. E. Lawler ve L. Porter - Sonuçsal Şartlandırma Kuramı

Lawler ve Porter’ın ortaya koymuş olduğu bu kuram, Vroom’un Beklenti Kuramı’nın daha kapsamlı halidir. Örgüt tarafından kişiye sunulmuş olan ödül, kişinin beklentisini karşılamazsa iş doyumsuzluğu meydana gelmektedir. Kişi elde ettiği ödülünden tatmin olmalı ve ödülün adil olduğundan da emin olmalıdır; kişi adil bir ödül almadığını düşünürse, bu durum doyumsuzluğa neden olur. Öte yandan kişi, örgüt tarafından beklenen role sahip değil ya da rolü yapmaktan kaçınıyorsa, bu durum örgüt içerisinde çatışmaya neden olmakta ve iş doyumsuzluk seviyesini de yükseltmektedir (Küçüközkan, 2015:107; Turgut, 2010:32).

### 2.2.2.3. S. Adams - Eşitlik Kuramı

Eşitlik Kuramı, temelinde örgüt içi adalete dikkat çekmektedir. Kişiler emek verdikleri işin sonucunda kendi sonuçlarını başka kişiler ile karşılaştırma eğiliminde olabilmektedirler, bu nedenle aynı çabayı gösteren kişiler aynı şekilde ödüllendirilmelidir. Kişi kendisinden daha az çaba gösterenlerin de kendisiyle aynı seviyede değerlendirildiğini düşündüğü vakit, iş doyumsuzluğu ortaya çıkmaktadır (Temel Eğinli, 2009:37).

### 2.2.2.4. E. Locke - Amaç Kuramı

Kişilerin hedefleri doğrultusunda motivasyonları da değişiklik göstermektedir ve bu durum iş performansı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir. Erişilmesi güç bir amaç belirleyen kişi, ulaşılması daha kolay bir amaç belirleyen kişiye kıyasla daha fazla çalışıp, daha fazla motive olmaktadır. İlk hedefe ulaşmadaki tatmin, ikinci bir hedef için güdü oluşturmaktadır (Ayyıldız ve Birdir, 2023:39; Ladikli ve Arslan, 2023:162).

## 2.3. Yaşam Doyumu Kavramı

Yaşam Doyumu Kavramı, ilk kez Neugarten (1961) tarafından kullanılmıştır. Genel anlamda iyi oluş, mutlu olma hali, kişinin yaşantısına karşı göstermiş olduğu duygusal tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Ayyıldız ve Birlik, 2023:40).

Avşar (2020) yaşam doyumu üzerine yapmış olduğu çalışmada; yaşam doyumuna yaş, cinsiyet ve eğitim gibi demografik faktörlerin yanı sıra gelir, sağlık ve çalışma hayatı gibi sosyal faktörlerinde etki ettiğine değinmiştir.

- **Demografik Faktörler**

Cinsiyet ve Yaş: Yaş arttıkça yaşam doyumu azalmaktadır. Çamcı ve Kavuran'ın (2021) hemşirelere yönelik yapmış oldukları çalışmada, kadın hemşirelerin yaşam doyum oranlarının erkek hemşirelere oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Erkek hemşirelerin yaşam doyumlarını etkileyen en önemli faktörün ise mevcut ekonomik durum olduğu gözlemlenmiştir. Demografik açıdan ise yaş ile beraber artan deneyim süresinin stresle başa çıkmadaki önemli faktörlerden biri olduğu ve bunun çalışılan kliniklerde iş doyumlarını etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Eğitim: Yüksek eğitilmiş insanların, daha yüksek beklentileri olduğundan dolayı, beklentiler karşılanmadığında mutsuzluk yaşanabilmektedir ve bu durum yaşam doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir (Güner vd., 2014:73).

- **Sosyal Faktörler**

**Gelir:** Yaşam doyumu ve gelir arasında doğru orantı bulunmaktadır, kişi ne kadar gelire sahipse o kadar mutlu olmakta ve yüksek yaşam doyumuna sahip olmaktadır (Turgut, 2010:44).

**Sağlık:** Kişinin sağlık durumu hem kadın hem de erkeklerde yaşam doyumunun belirleyici etkenlerinden biri olmuştur. İsviçre’ de orta ve ileri yaşlardaki insanlar arasında yapılan bir çalışmada sağlıklı olmanın yaşam doyumunu üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmış olduğu gözlemlenmiştir (Avşar, 2020:12).

**Çalışma Hayatı:** Herhangi bir işte çalışan insanların örgüt içerisindeki durumu ile herhangi bir işte çalışmayan insanların işsiz olduklarından dolayı yaşadıkları buhran ve geçim sıkıntısı gibi durumlar, kişinin yaşam doyumunu doğrudan etkilemektedir (Avşar, 2020:12).

### 2.3.1. Yaşam Doyumu Kuramları

Yaşam doyumunu konusunda, tarih boyunca çeşitli kuramlar ortaya çıkmıştır. Bu kuramlar “ereksel kuram, etkinlik kuramı, yukarıdan aşağıya ya da aşağıdan yukarıya kuramı, yargı kuramı ve bağ kuramı” olmak üzere beş ana başlığa ayrılmaktadır (Tortumlu ve Uzun, 2021:1317).

**Tablo 2.1. Yaşam Doyumu Kuramları**

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ereksel Kuram</b>                                           | Ereksel Kuramın temelinde mutluluk / yaşam doyumunu vardır ve bu kurama göre mutluluk, ya kişiler hedeflerine ulaştığında oluşur ya da ihtiyaçları giderildiğinde oluşur.                                                                        |
| <b>Etkinlik Kuramı</b>                                         | Kişinin yaşam doyumuna ulaşması ya da mutlu olmasının nedeni yapmış olduğu etkinliklerdir                                                                                                                                                        |
| <b>Yukarıdan Aşağıya Kuramı ya da Aşağıdan Yukarıya Kuramı</b> | Kişi geçici durumların değerlendirmesini yaparak, yaşam doyumuna ulaşır. Değerlendirme süreci vardır. Maddi kazanç, sosyal faktörler ve olumlu – olumsuz duygulanımlar yukarıdan aşağıya kuramını belirlemedeki faktörlerin başında gelmektedir. |
| <b>Yargı Kuramı</b>                                            | Kişinin kıyaslama sonucunda elde etmiş olduğu durumlar, standartların üzerinde ise kişinin yaşam doyumunu pozitif yöndedir.                                                                                                                      |
| <b>Bağ Kuramı</b>                                              | Sahip olunan içsel faktörler ile kişi, içinde bulunduğu durumu olumlu yönünden değerlendirirse yaşam doyumuna daha çok sahip olma şansını yakalar.                                                                                               |

**Kaynak:** Tortumlu ve Uzun, 2020; Ayyıldız ve Birdir, 2023.

### 2.4. Cinsiyete Bağlı Ayrımcılık Metaforları

Kadınların iş yaşamında karşı karşıya kalmış olduğu engellemeler ve yaşamış oldukları zorlukların temel nedeni cinsiyet temellidir. Bu zorlukların belirlenmesine yönelik alanyazın incelendiğinde 14 adet metafora ulaşılmıştır.

#### **2.4.1. Kraliçe Arı Sendromu (Queen Bee Syndrome)**

Kraliçe Arı Sendromu, kadınların örgütün tek ve en kıdemlisi olmak için diğer kadınları bir diğer ifade ile hemcinslerini kısıtlamasına denmektedir. Kraliçe arılar yalnızca örgütteki kadınların hiyerarşik basamaklarda ilerlemesini engellemekle kalmaz, başarılı kadınları da kendi iş çevresine yaklaştırmak dahi istemezler (Durmaz, 2016:53). Kraliçe arılar, kendilerinin erkek egemen örgütte daha çok belli ederler. Erkekleri kadınlardan önce tebrik etme veya ödüllendirme eğilimine sahiptirler (Coşkun, 2021:2055). Bu tür davranışlar, kraliçe arıların rol model olarak alınmasını ve kadınlar için fırsat eşitliği sağlanması olasılığını da azaltmaktadır.

#### **2.4.2. Cam Asansör / Yürüyen Merdiven Sendromu (Glass Escalator Syndrome)**

Kadınlar, erkek egemen sektörlerde istihdam edilirken pek çok sorunla karşılaşmakta ancak aynı şey erkekler için söylenememektedir. Bu durumun tam tersi olarak erkekler, kadınların egemen olduğu okul öncesi öğretmenliği, hemşirelik gibi sektörlerde dahil olduklarında, işlerinde ilerleme konusunda daha az sorunla karşılaşmaktadırlar. Cam Asansör / Yürüyen Merdiven Sendromu, çalışma hayatındaki erkeklerin terfi ve ücretlendirme konusunda kadınlara nazaran daha avantajlı bir konuma sahip olmalarına yol açmaktadır (Durmaz, 2016: 53). Bu durumla bağlantılı olarak Türkmen'in (2019) hemşirelikte cam asansör olgusuna dair yaptığı araştırmasında; yönetici hemşirelerin, sırf meslekte erkek yönetici ihtiyacı olduğu için ve statü olarak katkı sağlayacaklarını düşündükleri için erkek çalışanlara öncelik verdikleri sonucuna ulaşmıştır.

#### **2.4.3. Tokenizm (Tokenism)**

Tokenizm kavramını literatüre kazandıran kişi Rosabeth M. Kanter'dir (Demirel, 2019:4). Daha çok erkek-egemen örgütte karşımıza çıkan Tokenizm kavramı; azınlık takımın ya da kişinin, o grubu temsilen örgüte dahil edilmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Kendine örgütte yer bulan token (tokenizme uğrayan kişi ya da kesim) gelmiş olduğu azınlığı temsil etme sorumluluğu nedeniyle iş-yaşam dengesini kurmakta sorunlar yaşayabilmektedir. Kendine yer bulan azınlığın, çoğunluk beklenti ve görüşlerine göre hareket etmemesi halinde ise olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir (Durmaz, 2016:54).

#### **2.4.4. Bambu Perde Sendromu (Bamboo Curtain Syndrome)**

Bambu Perde Sendromu, kadınların alışlagelmiş toplumsal norm ve kalıplar nedeniyle çalışma hayatından uzak tutulmalarını anlatmaktadır. Bambu Perde Sendromu'nda, kadınlara sosyal ve ekonomik alanda şans verilse bile erkek egemen toplumda bu şanslarını çok da verimli

bir şekilde kullanamayacakları ve de eninde sonunda cam tavan sendromuyla karşılaşacakları düşüncesi hakimdir (Biner, 2022:62).

#### **2.4.5. Cam Duvarlar Sendromu (Glass Walls Syndrome)**

Cam Duvar Sendromu, erkeklerin aksine kadınların üst kademelere yani dikey pozisyonlara yükselmelerinden önce yatay pozisyonlarda görev yapmaları ve hak ettiklerinden daha düşük ücret ile çalışmalarına neden olan duruma denmektedir, bu durum kadınların üst düzey yöneticilik yapmalarından alıkoyan görünmez bir engel olarak da tanımlanmaktadır (Tükeltürk ve Perçin, 2019:117). Cam Duvar Sendromu ile istediği kademede çalışamayan kadınlarda bir süre sonra tatminsizlik başlamakta olup, örgüte bağlılık azalmaktadır. Bu durum da işten ayrılmaya neden olabilmektedir (Coşkun, 2021:2053-2054).

#### **2.4.6. Anneliğe Özgü Duvarlar (Maternal Walls)**

Anneliğe Özgü Duvarlar kavramı, kadınların çocuk sahibi olduktan sonra kariyerde ilerlemelerinin kısıtlanması, çocuklu kadınlara işlerine odaklanamayacakları düşüncesi ile daha az iş fırsatlarının sunulması ve sunulan fırsatların da kadınların istedikleri olmaması durumunu ifade etmektedir (Biner, 2022:62).

#### **2.4.7. Beton Tavan Sendromu (Concrete Ceiling Syndrome)**

Beton tavan kavramı ilk defa Afro-Amerikan kadınlar için kullanılmıştır. Kadınların kariyer basamaklarını tırmanırken karşılaşmış oldukları engellerden biri olan Beton Tavan Sendromu'nun temeli etnik kökene bağlanmaktadır (Coşkun, 2021:2051). Beyaz kadınlar cam tavana maruz kalırken, etnik kökenlerinden dolayı beyaz olmayan (siyahi) kadınlar beton tavan sendromuna maruz kalmaktadırlar (Biner, 2022:61) bu durumda kadınlar, hem cinsiyetleri hem de etnik kökenleri itibariyle çifte ayrımcılığa uğramaktadırlar.

#### **2.4.8. Sızdıran Boru Sendromu (Leaky Pipeline Syndrome)**

Sızdıran Boru Sendromu, kadınların örgütsel yaşamlarının belirli bir aşamasında neden işten çıkma eğiliminde olduklarına ve ilerleyemediklerine dikkat çekmektedir (Coşkun, 2021:2052-2053). Bennett'in 2011 yılında yapmış olduğu çalışmasında, Sue Berryman'ın *Who Will Do Science? Minority and Female Attainment Of Science And Mathematics Degrees* adlı raporunun ana sorusu olan “kadınların yaşamlarının bir bölümünde, neden çalışma hayatlarından ayrılmak durumunda kaldıklarını anlamlandırmayı amaçladığından” bahsetmiş olması ve bu durumu Sızdıran Boru modeline benzetmesine atıfta bulunulmuş olup, bu modele istinaden de iki ayrı model daha geliştirmiştir. Bu modellerin ilki, kadınların genel anlamda

neden çalışma hayatlarından ayrılmaya karar verdikleri, ikincisi ise toplumsal cinsiyet kavramı ile ilgilidir.

#### **2.4.9. Yapışkan Zemin Sendromu (Sticky Floor Syndrome)**

Yapışkan Zemin Sendromu, kadınlar ile erkekler arasındaki iş hayatındaki adaletsizliğe dikkat çekmektedir ve kadınların daha düşük ücretle, görece daha düşük seviyeli işlerde çalıştırılması durumuna işaret etmektedir (Bayat ve Parıldar, 2021:750-751). Bir diğer ifade ile kadınların, kariyerlerinin ilk yıllarından itibaren herhangi bir harekette bulunmamaları, yerlerinde saymaları durumudur. Cinsiyet ayrımına bağlı olarak, alt kademedeki kadın çalışanın durumu Yapışkan Zemin Sendromu, üst kademedeki kadın çalışanların durumu ise Cam Tavan Sendromu ile bağdaştırılmaktadır (Coşkun, 2021:2054).

#### **2.4.10. Cam Kapı Sendromu (Glass Door Syndrome)**

Cam kapı kavramı, örgüt içinde gerekli olan üst kademelere, içeriden birinin değil dışarıdan alım yapılması durumudur. Başka bir deyişle aynı kabiliyet ve başarıya sahip kadın çalışan yerine, örgüt dışından erkek çalışan ikame edilmesine denmektedir.

Cam Kapı Sendromu'nda ayrıca kadınların 'anneliğe özgü duvarlar' (maternal walls) sendromuna da dikkat çekilmektedir, bu durum kadınlar için çocuk bakımının ve ev işleri gibi rollerin daha önemli olduğu varsayımına dayanmaktadır (Coşkun, 2021:2054).

#### **2.4.11. Cam Uçurum Sendromu (Glass Cliff Syndrome)**

İş hayatında alışlagelmiş bir kavram olan Cam Tavan Sendromu'nun gizli bir formu olarak karşımıza çıkmakta olan Cam Uçurum Sendromu ilk kez 2005 yılında Ryan ve Haslam tarafından ortaya atılmıştır. Cam uçurum kavramının doğuşunda Schein'in (1975) *yönetici düşün, erkek düşün* (Think Manager - Think Male) kavramı ile *kriz düşün ile kadın düşün* (Think Crisis – Think Female) kavramı etkili olmuştur. İş hayatında sıkıntılı bir süreç içerisine giren örgütün, normalde üst kademelere gelme şansı erkeklere oranla çok daha az olan kadınları üst yönetime getirme durumuna denmektedir (Yıldız, 2017: 130; Bayat, 2021:751).

Kadınlar, Cam Tavan Sendromu'nu kırıp, yönetime gelme sevinciyle aslında cam uçurum tuzağına düşmektedirler (Yener vd., 2023:94). Ataerkil liderlik tarihinde, erkekler en başarılı durumlarda örgütün başında olurken, kadınlar durumu tersine çevirmek adına örgütün kriz durumlarında başa geçmişlerdir. Bu metafora kötü gidişatı geriye döndüremeyen kadın, kötü yönetici olarak nitelendirilmekte olup kendisini cinsiyet temelli ayrışmaların ortasında bulmuştur (Coşkun, 2021:2056).

#### 2.4.12. Cam Labirent Sendromu (Glass Labyrinth Syndrome)

Cam Labirent kavramı ilk kez Eagly ve Carli tarafından 2007 yılında kullanılmıştır. Bu terimde yer alan labirent terimi; kadınların kariyer ve yükselmelerinde karşılaştıkları engelleri ifade etmektedir. Aslında tek bir engel değil, labirent gibi çok kıvrımlı pek çok engel unsurunun varlığına dikkat çekmektedir, engeller yol boyunca olup, belli bir süreden sonra kadınların da yollarını kaybettiklerini betimlemektedirler (Yıldız, 2017:129-130). Kadınlar bu yola çıktıklarında oluşabilecek zorlukların farkında olarak adım atmaktadırlar çünkü labirentlerden geçiş asla basit değildir; kalıcılık, farkındalık ve ileriye dönük analiz gerektirmektedir (Bayat ve Parıldar, 2021:759).

#### 2.4.13 Çifte Açmaz Sendromu (Double-Bind Syndrome)

Çifte Açmaz kavramı, cinsiyet temelli ve davranışsal kalıplara atıf yapan bir terimdir. Bu kavram ilk defa Gregory Bateson vd., (1956) tarafından ortaya konulmuştur. Erkekler daha çok agresif, hükmetme eğilimindeyken, kadınlar daha yardımsever, hoşgörülü ve nazik olma eğilimindedirler (Türkmen, 2019:12).

Bu duruma ek olarak, Çifte Açmaz Sendromu'nda kadınlar için cinsiyet ve kariyer hedefli olmak üzere iki yargı çatışma halindedir; iyi bir kadın olarak, iyi bir lider olamama veya iyi bir lider olarak, iyi bir kadın olamama varsayımının temel alınması nedeniyle oluşmaktadır (Bayat ve Parıldar, 2021:12).

#### 2.4.14. Cam Tavan Sendromu (Glass Ceiling Syndrome)

Her ne kadar kadınların erkek egemen hiyerarşik bir düzen karşısında eşitlik vurguları yapılsa da iş hayatında bu eşitlikten bahsetmek söz konusu olamamaktadır. Kadınlar ile erkekler arasındaki bu ayrıştırma ile alakalı olarak literatürde kendine yer edinen en önemli kavramlardan biri Cam Tavan Sendromu' dur.

Cam tavan kavramı ilk olarak 1986'da Hymowitz ve Schellhardt tarafında Wall Street Journal dergisinde yayımlanmıştır. Bu kavram aslında Amerikalı bilim insanı Schwartz'ın pireler üzerinde yaptığı deneye dayanmaktadır. Dr. Schwartz, pireleri üstü kapalı cam bir fanusun içine koyarak alttan fanusu ısıtır, fanustan kaçmak için zıplamaya başlayan pireler tavana çarpıp geri düşerler. Daha sonrasında Schwartz cam kapağı kaldırır ancak bu sefer de pireler zıplamayı bırakırlar, çünkü artık zıplasalar da çıkamayacakları düşüncesi zihinlerinde yer edinmiştir, öğrenilmiş çaresizlik kavramı bu deneyi en iyi açıklayan kavramlardan biridir (Öztürk ve Bilkay, 2016: 91-92).

Öğrenilmiş çaresizlik nedeniyle, kadınların yol boyunca karşılaştıkları toplumsal ve cinsiyetçi engeller, erkek-egemenlik onları üst kademelere gitmekten alıkoymaktadır çünkü

kadınlar artık birçok konuda başaramayacağını kendine dikte etmekte ve bu durum vazgeçmelerine neden olmaktadır. Kadınların, ilerlenmesi gereken yolda vazgeçme eyleminde olmaları Sızdıran Boru Sendromu ile de doğrudan bir bağlantıya sahiptir.

Cam Tavan Sendromu'na yol açan nedenler üç farklı boyutta irdelenebilmektedir (Derin, 2020:140-141):

- ***Erkek Yöneticiler Tarafından Koyulan Engeller:*** Erkek egemen örgüt toplumunda, üst kademelere çıkmakta anneliğe özgü, toplumsal norm ve cinsiyet temelli engeller yaşanmaktadır.
- ***Kadın Yöneticiler Tarafından Koyulan Engeller:*** Yalnızca ataerkil örgüt düzeninde değil, görece üst kademelerde yer almayı başarabilmiş kadınların direkt olarak hemcinslerine uyguladıkları kısıtlamalardır, Kraliçe Arı Sendromu bu durumu tanımlayan en iyi örneklerinden biri olarak sayılabilmektedir.
- ***Kişinin Kendi Kendine Koyduğu Engeller:*** Öğrenilmiş çaresizlik bu en iyi aktaran kavramlardan birisidir. Erkek üstünlüğünü içselleştiren kadınlar, evlilik, yetersiz eğitim ve kariyer beklentisi gibi nedenlerle de kendi kendilerinin engeli olabilmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### NİTEL ARAŞTIRMA TASARIMI VE BULGULARI

#### 3.1. Araştırmanın Problemi

Özellikle Sanayi Devrimi'nden sonra iş yaşamında daha çok söz sahibi olmaya başlayan kadınların sayısı gitgide artmıştır. Kadınların çalışma hayatının her adımında yer almaya başlaması, ataerkil toplumlarda bazı çatışmaları da beraberinde getirmektedir (Umutlu ve Öztürk, 2020: 298). Özellikle de turizm sektöründe bu durumu somut olarak görülmektedir. Sektör paydaşlarından olan otel işletmelerinin, turizm acentalarının, kuyum-halı gibi mağazaların yöneticilerinin ve turistler ile birebir etkileşimde bulunan turist rehberlerinin çoğunlukla erkek oluşu bu duruma örnek olarak verilebilmektedir. Sektördeki erkek-egemenlik, kadınların iş yaşamına tutunmalarını ve iş - yaşam doyumlarına ulaşmalarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Araştırmanın örneklemi kadın turist rehberleri olarak daraltılmış olup, *“Kadın turist rehberlerinin iş ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörler nelerdir?”* temel araştırma sorusuna bağlı olarak alt araştırma sorunları aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- Kadın turist rehberlerinin iş doyumuna yönelik algıları nelerdir?
- Kadın turist rehberlerinin yaşam doyumuna yönelik algıları nelerdir?

#### 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma, kadın turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken karşılaştıkları sorunları, amaca uygun hazırlanmış olan görüşme ve metafor sorularıyla birlikte irdeleyerek iş-yaşam doyumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesini amaç edinen fenomenolojik bir çalışmadır. Alanyazın taramasında, daha önceki çalışmalarda turist rehberlerinin yaşamış oldukları sorunlara ve hizmet sektörlerinde çalışanların iş-yaşam doyumlarına ayrı ayrı olarak değinilmiş olduğu görülmüştür ancak bu iki olgunun daha önce hiç birlikte kullanılmamış olduğu saptanmıştır.

Araştırma, ilgili alanyazındaki boşluğun doldurulması ve kadın turist rehberlerinin iş-yaşam doyumlarına yönelik ileriki dönemlerde yapılacak olan mesleği iyileştirme çalışmalarına kılavuzluk etmesi açısından önem taşımaktadır.

### 3.3. Araştırma Tasarımı

Araştırma, kadın turist rehberlerinin iş ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörlerin daha iyi anlaşılmasının amaçlamıştır bu nedenle nitel araştırma yöntemi seçilmiştir. Araştırmanın temelinde ise katılımcıların deneyimlerini ve yaşamış oldukları durumlara yönelik algılarının belirlenmesini ölçmeye yarayan fenomenolojik desen yatmaktadır. Araştırma, yarı yapılandırılmış soru formları aracılığıyla bu etkileri belgelemeyi ve kapsamlı şekilde analiz etmeyi amaçlamaktadır. Soru formu, alanyazın taraması sonrasında elde edilen ham soruların iki farklı uzman görüşünden alınan öneriler sonrasında katılımcılara yöneltilmek üzere son halini almıştır.

Katılımcılara yöneltilen araştırma soruları; “rehberlerin demografik özelliklerine karşı yöneltilen sorular, turist rehberliğine ilişkin sorular, kadın turist rehberlerinin deneyimlerine yönelik sorular, yaşam kalitesine yönelik sorular, iş doyumuna yönelik sorular, yaşam doyumuna yönelik sorular ve metafor sorusu” olmak üzere yedi aşamalı olarak hazırlanmıştır. Katılımcılara yöneltilen açık uçlu sorular ve katılımcılar aşağıdaki Tablo 3.1’de detaylandırılmıştır.

**Tablo 3.1. Tüm Katılımcılara Yöneltilen Sorular**

| SORULAR                                                                                                                                                                              | KATILIMCILAR     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1. Rehberlik mesleğini seçmenizin temel nedeni nedir?                                                                                                                                | Tüm Katılımcılar |
| 2. Rehberlik mesleğinin kadınlara uygun olduğunu düşünüyor musunuz? Evet ise, nedenlerini paylaşabilir misiniz?                                                                      | Tüm Katılımcılar |
| 3. Kadın olarak rehberlik mesleğinin zorlukları nelerdir?                                                                                                                            | Tüm Katılımcılar |
| 4. Meslek hayatınızda en çok kimlerle sorun yaşıyorsunuz? (Örneğin, misafirler, seyahat acentaları, iş arkadaşları vb)                                                               | Tüm Katılımcılar |
| 5. İş hayatının, yaşam kalitesini etkilediğini düşünüyor musunuz, düşünüyorsanız nedenleriyle birlikte açıklayabilir misiniz?                                                        | Tüm Katılımcılar |
| 6. Yaptığınız iş sizi tatmin ediyor mu, iş doyumuna sahip olduğunuzu düşünüyor musunuz? (Örneğin, maaş veya sosyallik açısından vb.)                                                 | Tüm Katılımcılar |
| 7. Rehberlik mesleğini yapmak, yaşam kalitenizi etkiledi mi? Evet ise, ne şekilde etkiledi? Bu bağlamda yaşam doyumuna ulaştığınızı düşünüyor musunuz?                               | Tüm Katılımcılar |
| 8. İş ve yaşam dengesini kurduğunuzu düşünüyor musunuz? Sosyo-demografik ya da ekonomik faktörlerin iş ve yaşam dengenizi kurmada etkili olduğunu düşünüyor musunuz?                 | Tüm Katılımcılar |
| 9. Kadın Turist Rehberini bir nesneye, renge, şekle, hayvana, masal kahramanına, tarihsel kimliğe, fenomene ya da canlıya benzetmenizi istesem, hangisine neye benzetirdiniz? Neden? | Tüm Katılımcılar |

### 3.4. Araştırma Örneklemi

Fenomenolojik araştırma yapılırken, örneklem amaca uygun olarak seçilmelidir. Kadın turist rehberlerinin iş ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörleri belirlemeyi amaç edinen çalışma kapsamında, amaçlı örneklem yoluna gidilmiştir. Türkiye’de mesleğini idame ettiren eylemli kadın turist rehberlerine ulaşılmış olup, hedef kitleye daha hızlı bir şekilde ulaşabilmek için kartopu örnekleme modelinden yararlanılmıştır.

Araştırmanın örneklemini Türkiye’de eylemli olarak çalışan sekiz kadın turist rehberi oluşturmaktadır. Örneklem sayısı doygunluğa ulaştığı ve de yeni örneklemlerden farklı bir sonuç elde edilemediği için araştırma sekizinci katılımcıda sınırlandırılmıştır.

### 3.5. Veri Toplama Aracı

Veri toplama aracı olarak, kadın turist rehberlerinin deneyimlerinin daha iyi irdelenebilmesi için derinlemesine görüşme tekniği kullanılmış olup, alanyazın taramasında elde edilen veriler referans alınarak yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme sırasında ise gerekli görülen yerlerde, formda yer alan sorulara ek olarak farklı sorular da katılımcılara yöneltilmiştir. Görüşme formunun iç geçerliliğinin sağlanması ve güvenilirlik oranının artırılması amacıyla, hazırlanmış olan görüşme soruları iki farklı araştırmacı ve rehberle gönderilmiş ve uzman görüşleri alınmıştır. Oluşturulan soru formu, araştırmacıya yönlendirilen öneriler sayesinde son halini almıştır.

### 3.6. Verilerin Toplanması ve Uygulama

Tez çalışmasının veri toplama etabında, katılımcı kadın turist rehberlerine sosyal medya ve mail yoluyla ulaşılmış olup, çalışmanın teması ve nasıl yapılacağı konusunda bilgiler verilmiştir. Çalışmaya katılmayı kabul eden kadın turist rehberleri ile müsait bir zaman diliminde telefonda sesli görüşme yapıp daha sonrasında yazıya aktarılacak olan görüşme, katılımcıların izinleri doğrultusunda ses kaydı altına da alınmıştır. Yapılan sesli telefon görüşmeleri 10 ile 25 dakika aralığında sürmüş olup Mayıs 2024 ve Temmuz 2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Katılımcılara aynı sıra halinde ilk olarak çalışmanın amacına uygun olarak hazırlanmış olan görüşme formundaki sorular yöneltilmiş olup, görüşme sonunda da demografik özelliklerine ilişkin sorular yöneltilerek görüşme sonlandırılmıştır.

Araştırma etik kurallarının ve desenin dışarısına çıkmamak amacıyla katılımcıların fenomene yönelik belirttikleri şahsi bilgiler ve sübjektif görüşlere yer verilmemiştir.

### 3.7. Geçerlilik ve Güvenilirlik

Yapılan tüm çalışmaların etik kurallar çerçevesinde geçerli ve güvenilir bilgi taşınması gerekmektedir. Geçerlilik, ölçülmek istenen değişkenin hiçbir dış etken olmadan tam ve doğru olarak ölçülebilmesidir (Ergin, 1995:126). Geçerlilik kavramı kendi içerisinde iç geçerlilik ve dış geçerlilik olmak üzere iki ana temaya ayrılmaktadır.

- **İç Geçerlilik:** Araştırmanın doğruluğu ile alakalı olup, görüşmeyi yapan kişiden (araştırmacıdan) ver toplama, analiz ve yorumlama süreçlerinde tutarlı olma gereksinime denmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2005).

Kadın turist rehberlerinin iş ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik yapılan çalışmada iç geçerliliği arttırmak için mülakat ve doküman tekniklerinden yararlanılmıştır. Kadın turist rehberleri ile yapılan görüşmelerin yanı sıra çalışmanın amacına uygun bir şekilde dergi, broşür, makale ve bilimsel çalışmalar takip edilmiştir. İç geçerliliği arttırmada uygulanan başka bir yöntem ise, uzman görüşüne başvurulmasıdır. Görüşme formunun hazırlanma sürecinde alanyazın taraması yapılmış, elde edilen veriler neticesinde rehberlere yönelmek için çeşitli sorular oluşturulmuştur. Bu görüşme soruları için daha sonrasında uzman görüşü alınmış ve yapılan önermeler sonucunda da görüşme formunun son halini oluşturulmuştur. Son olarak da araştırma süreci rapor haline getirilmiştir.

Bunlara ek olarak, mülakat sürelerinde herhangi bir zaman limiti verilmemiş olup, katılımcıya güven ve samimiyet ortamı yaratılmaya çalışılmıştır.

- **Dış Geçerlilik:** Dış geçerlilik, araştırma sonuçlarının genellenebilme özelliğine denmektedir. Genellemeler ilke veya kurallar biçiminde değil, nitel araştırmalarda deneyim ve örnekler biçimindedir. Dış geçerliliğin sağlanabilmesi için araştırmacı çalışmasını yaparken ilerlediği tüm aşamaları karşı tarafa aktarmak, nakledebilmek durumundadır (Tutar, 2022:125).

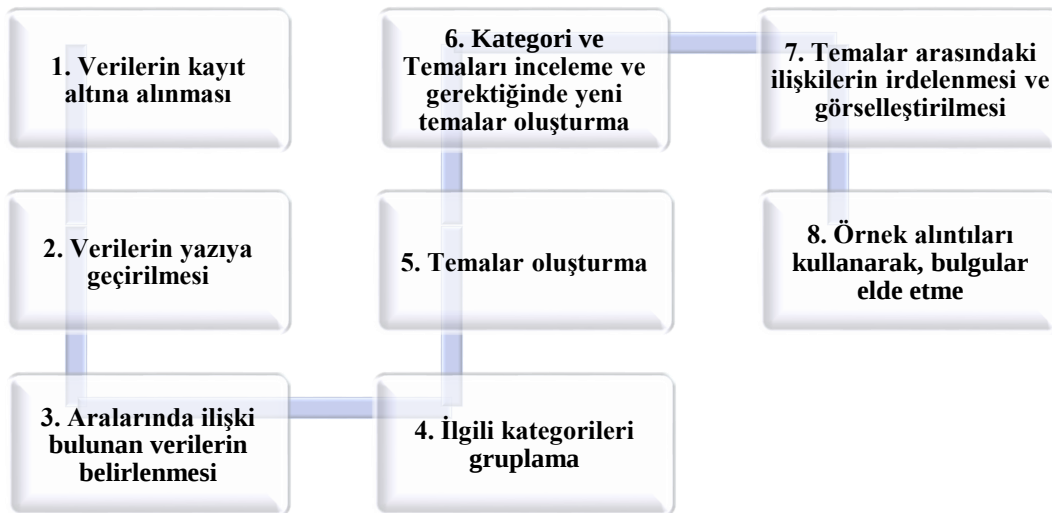
- **Güvenilirlik:** Güvenilirlik kavramı, bir ölçme aracılığıyla farklı zamanlarda, aynı şartlar altında yapılan çalışmanın her seferinde aynı sonucu vermesine denmektedir (Ergin, 1995:137). Çalışmanın güvenilirliğinin sağlanabilmesi amacıyla, çalışmanın süreci tüm şeffaflığı ile okuyuculara açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan sesli telefon görüşmeleri öncesinde ve sırasında katılımcıdan gönüllü olduklarına ve ses kayıtlarına izin verdiklerine dair onay alınmış ve görüşmeler yapılmıştır. Yapılan her bir görüşme yazıya aktarılmış olup toplamda 32 sayfa veri elde edilmiştir. Elde edilen verilere daha sonrasında çeşitli kodlar verilerek temalandırılma sağlanmıştır. Araştırmacını oluşturmuş olduğu kodlar tez danışmanı tarafından denetlenmiş olup; elde edilen bulgular ve sonuçlar doğrudan okuyucu ile paylaşılmıştır.

### 3.8. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

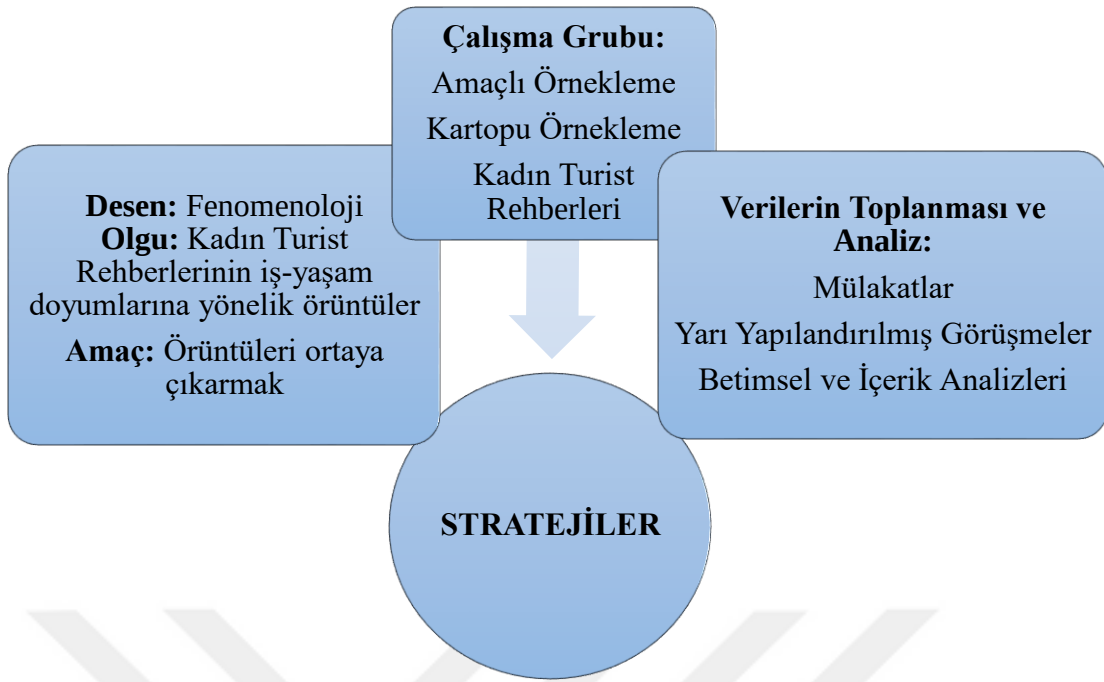
Araştırmada, katılımcılar ile yarı yapılandırılmış görüşme formuna bağlı olarak yapılan görüşmeler yazıya dökülmüştür, toplamda da 32 sayfadan oluşan ham veriler elde edilmiştir. Ham veriler sayesinde görüşme sorularına verilen cevapların somutlaştırılmasına ve daha anlaşılır hale getirilmesine olanak sağlanmıştır. Ham verilerden yola çıkılarak yapılan kodlama ve deşifreler araştırma amaç ve sorusuna yönelik çözümlemelere tabi tutulmuştur.

Bu aşamada hazırlanan görüşme soruları ve bu sorulara verilen yanıtlar, araştırma deseninde hangi analizin kullanılması gerektiğini belirlemede araştırmacıya yardımcı olmuştur. Betimsel analiz yöntemi ile yorumlanan veriler; betimsel analizin doğrudan kullanılmadığı, derinlemesine çözümleme gerektiren sorular ve cevaplar için de içerik analizi yöntemine başvurulmuştur.

Veri analizinde oluşturulan kodlar belli zaman dilimlerinde tekrardan okunmuş ve gerekli görülen yerlerde kodlar yeniden düzenlenmiştir. Oluşturulan kodlar içinde araştırmaya katılan kadın turist rehberleri için katılımcı-1, katılımcı-2 gibi tabirler kullanılmış olup, kısaca K1 veya K2 olarak betimlenmiştir. Oluşturulan kodlar arasında birbirleri arasında yakın ilişki veya doğrusal bağlantı bulunan veriler ortak temalar altında birleştirilmiştir. Analiz edilen verilerin yorumlanması sonrasında tablolaştırılarak görselleştirilmiştir. Veri analizinde araştırmacının takip ettiği adımlar 3.1’de gösterilmiştir. Araştırma yönteminin özeti ise 3.2’de gösterilmiştir.



Şekil 3.1. Verilerin Analizi ve Yorumlama Süreci (Sezer vd. 2019).



Şekil 3.2. Araştırmanın Analiz Stratejileri

### 3.9. Araştırma Bulguları

Kadın turist rehberlerinin iş-yaşam doyumlarını etkileyen faktörleri belirleme amacıyla yapılan tez çalışmasından elde edilen verilere göre; “*Demografik Bulgular, Mesleği Seçme Nedenlerine Yönelik Bulgular, Mesleğin Kadınlara Uygunluğuna Yönelik Bulgular, Kadın Rehber Olarak Mesleğin Zorluklarına Yönelik Bulgular, Rehberlik Mesleğinde En Çok Sorun Yaşadıkları Kişilere Yönelik Bulgular, İş Hayatı ve Yaşam Kalitesi İlişkisine Yönelik Bulgular, İş Tatmini/Doyumuna Yönelik Bulgular, Yaşam Kalitesi ve Yaşam Doyumuna Yönelik Bulgular, İş - Yaşam Dengesinin Kurulmasına Yönelik Bulgular ve Metafora Yönelik Bulgular*” olmak üzere toplamda 10 adet temaya ulaşılmıştır.

#### 3.9.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcılara ait demografik bilgilere Tablo 3.2’de yer verilmiştir. Tablo; katılımcıların yaş, öğrenim durumu, medeni durum gibi temel bilgileri içermesinin yanı sıra deneyim süresi ve çalışma şekillerine ait bilgileri de içermektedir. Elde edilen veriler, araştırma bulgularının değerlendirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Tablo 3.2. Demografik Çözümlemeler

| Katılımcı | Yaş | Öğrenim Durumu | Medeni Durum | Deneyim Süresi | Çalışma Şekli                     |
|-----------|-----|----------------|--------------|----------------|-----------------------------------|
| K1        | 29  | Lisans         | Bekar        | 4-7 Yıl        | Bağımsız                          |
| K2        | 61  | Lisans         | Evli         | 15+ Yıl        | Acentaya Bağlı                    |
| K3        | 26  | Lisans         | Bekar        | 4-7 Yıl        | Bağımsız                          |
| K4        | 27  | Ön Lisans      | Bekar        | 4-7 Yıl        | Acentaya Bağlı                    |
| K5        | 43  | Lisans         | Evli         | 15+ Yıl        | Bağımsız                          |
| K6        | 27  | Lisans         | Bekar        | 4-7 Yıl        | Bağımsız                          |
| K7        | 50  | Yüksek Lisans  | Bekar        | 15+ Yıl        | Acentaya Bağlı/Bağımsız           |
| K8        | 22  | Ön Lisans      | Bekar        | 1-3 Yıl        | Acentaya Bağlı/Acentadan Bağımsız |

Elde edilen demografik bulgulara göre; katılımcıların yaşlarının 22 ve 61 arasında değişkenlik gösterdiği görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları sorulduğunda, çoğunlukla 4 yıllık eğitim sonucunda alınan lisans diplomasına sahip oldukları yalnızca 2 katılımcının 2 yıllık eğitim sonucunda almış olduğu ön lisans diplomasına sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların medeni durumları sorulduğunda, büyük çoğunluğun bekar olduğu, yalnızca 2 katılımcının evli olduğu bilgisi edinilmiştir. Deneyim düzeyleri 1 ile 15 yıl üzeri değişen katılımcılara, çalışma şekillerinin nasıl olduğu sorulduğunda acentaya bağlı, bağımsız ya da hem acentaya bağlı hem de acentadan bağımsız olarak üç ayrı kategoride cevaplar alınmıştır.

### 3.9.2. Mesleği Seçme Nedenlerine Yönelik Bulgular

Çalışmanın verilerini toplamadaki ilk etapta, kadınların rehberlik mesleğine adım atmalarındaki faktörleri keşfetmeyi amaçlamak olmuştur. Bu amaç neticesinde katılımcılara *“Rehberlik mesleğini seçmeniz temel nedeni nedir?”* sorusu yöneltilmiş olup; bu soruya yönelik verilen cevaplar, “etkileşim, mesleki özellik, ailevi sebepler ve kişisel sebepler” olmak üzere dört ana başlık altında 3.3’deki tabloda yerini almıştır.

Tablo 3.3. Mesleği Seçme Nedenlerine Yönelik Çözümlemeler

| Tema               | Kod                                        | Katılımcılar |
|--------------------|--------------------------------------------|--------------|
| Etkileşim/İletişim | Farklı kültür ve insanlarla tanışma        | K1, K6       |
|                    | Ülkeyi tanıtmak                            | K1           |
| Mesleki Özellik    | Hareketli ve/veya sosyal bir meslek oluşu  | K4, K8       |
|                    | Eğitici oluşu                              | K7           |
| Ailevi Sebepler    | Tanıdık vasıtası, ailenin yönlendirmesi    | K5, K7       |
| Kişisel Sebepler   | Sosyal bilimlere olan ilgi, gezmeyi sevmek | K2, K3       |
|                    | Tesadüfi meslek seçimi                     | K8           |

Katılımcıların verdiği cevaplara göre, farklı kültür ve insanlarla tanışma, onlara ülkeyi tanıtmaya fırsatı katılımcıların rehberlik mesleğini seçmesine neden olmuştur. Şu ifadeler örnek olarak verilebilir:

“...farklı kültürlerle tanışmayı, yeni insanlarla tanışmayı seviyorum. Ülkemizin kültürel mirasını da tanıtmak ayrıca hoşuma gidiyor.” K1

“...her gün yeni insanlarla karşılaşmak ve o insanların hayatına dokunmak. İnsanların hafızlarında güzel güzel bir hatıra olarak kalmak diyebilirim.” K6

Katılımcılara göre turist rehberliğinin bir meslek olarak seçilmesinin nedenlerinin başında mesleğin durağan olmaması, hep hareketli ve sosyal bir yaşam gerektiriyor oluşu ve aynı zamanda da eğitici ve öğretici yanı etkili olmuştur. Örnek olarak şu ifadeler verilebilir:

“...yani çocukluktan beri böyle hep bir gezme merakı, bir şeyleri insanlara anlatma merakım hep vardı.” K4

“...çok geliştiren bir iş. Her açıdan geliyoruz. Hem edebiyat, hem sosyoloji, sanat tarihi, antropoloji, politika, siyaset, her şey.” K7

Ayrıca katılımcıların, rehberlik mesleğini seçmelerinde aile bağlarının da etkili olduğu gözlemlenmiştir. Örnek olarak şu ifadeler verilebilir:

“Ailem. Annem yönlendirdi, özellikle annemin yönlendirmesiyle oldu.” K5

“Benim abim eski rehberlerdendir. Onun hayatını özeniyordum, biraz öyle gelişti.” K7

Mesleği seçme nedenlerine yönelik edinilen bilgilerden yola çıkılarak oluşturulan en son tema olan kişisel sebepler temasında katılımcı; tarih, arkeoloji, yabancı dil gibi sosyal bilimlere olan ilgisinden dolayı bu mesleği seçtiğine değinmiştir. Yalnızca 1 katılımcı ise tamamı ile tesadüf eseri bu mesleği seçtiğinde bahsetmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplara aşağıdaki ifadeler örnek olarak verilebilir:

“...tarih seviyorum, gezmeyi seviyorum. Almanca konuşmayı seviyorum.” K2

“...arkeoloji, mitolojiyi çok seviyorum.” K3

“Tamamen piyango. Hiç aklımdan böyle bir şey geçmemiştir.” K8

### 3.9.3. Mesleğin Kadınlara Uygunluğuna Yönelik Bulgular

Kadınların mesleği seçme nedenlerinin yanı sıra erkek-egemen turizm sektöründe, mesleğe adımlarını attıktan sonra yaşadıkları deneyimlere ya da gözlemlerine istinaden *“Rehberlik mesleğinin kadınlara uygun olduğunu düşünüyor musunuz? Evet ise, nedenlerini paylaşabilir misiniz?”* soruları yöneltilmiş olup “cinsiyet, ailevi sebepler, estetik ve güven” temalarına ulaşılmış, bu temalar ile bağlantılı olarak da altı farklı kod ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu, rehberlik mesleğinin kadınlara uygun olduğunu savunmuştur. Paylaşılan cevaplara istinaden aşağıdaki ifadeler örnek olarak verilebilir:

“Uygun olduğunu düşünüyorum.” K1

“Kesinlikle kadınlara uygun.” K6

“Meslek kadınlara uygun, tabii ki kadınların yapamayacağı hiçbir meslek olduğunu düşünmüyorum. Kadın ne isterse onu yapar.” K8

**Tablo 3.4. Mesleğin Kadınlara Uygunluğuna Yönelik Çözümlemeler**

| <b>Tema</b>            | <b>Kod</b>                                      | <b>Katılımcılar</b>        |
|------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Cinsiyet</b>        | Kadınlar mesleğe uygun                          | K1, K3, K4, K5, K6, K7, K8 |
|                        | Kadınlar mesleğe uygun değil                    | K2                         |
| <b>Ailevi Sebepler</b> | Aile hayatının olmaması                         | K2                         |
|                        | Çocuk sahibi olmanın engelleyiciliği            | K3, K5                     |
| <b>Estetik</b>         | Mesleğin kadınlarda daha estetik, çekici duruşu | K1, K5                     |
| <b>Güven</b>           | Kadın misafirlerin daha güvende hissetmesi      | K8                         |

Kadınların mesleğe uygun olduğu düşünen katılımcılar kadar, uygun olmadığını düşünen katılımcılar da olmuştur. Uygun olmadığını düşünen katılımcının en dikkat çekici özelliği ise, görüşmeye katılan katılımcılar arasında yaşça en büyük ve de en deneyimli turist rehberi olmasıdır. Uygun olmadığını düşünmesinin nedeni olarak da aile hayatını örnek olarak göstermiştir. Katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“...uygun değil, aile hayatımız bitiyor; boşanmalar artıyor” K2

Bir diğer tema olan ailevi sebepler temasında ise iki önemli kod karşımıza çıkmaktadır. Bu kodlar; aile hayatının olmaması ve çocuk sahibi olmanın engelleyici etkenlerden biri olmasıdır. Çocuk sahibi olmanın kadınları iş hayatından uzaklaştırıyor olması, kadınların cinsiyetlerinden dolayı ayrımcılığa maruz kalmaları sonucu ortaya atılmış olan ‘anneliğe özgü duvarlar (maternal walls) sendromu’ ile doğrudan ilişkilidir. Bu kodlara istinaden aşağıdaki ifadeler örnek olarak verilebilir:

“Rehberlik mesleği kadınlara uygun değil, aile hayatımız bitiyor. Bizim meslekte çok boşanma vakaları var. Hem erkeklerde hem kadınlarda.” K2

“...belki ileride çocuk vesaire olursa o zaman bir süreliğine mesleği yapamama gibi bir durumum olabilir.” K3

“...aile hayatı olan, küçük çocuğu olan kadınlara çok uygun değil, onu da belirtiyim. Bir çocuk doğurduktan sonra hemen hemen 3 ya da 4 senesi kadının kayboluyor.” K5

Katılımcıların görüşme sırasında değindikleri diğer unsurlar ise estetik duruş ve güven temaları olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcılar, kadınların rehberlik mesleğini icra ederken erkeklere kıyasla rehberliğe daha çok yakıştıklarını, daha estetik ve çekici bir duruşa sahip olduklarını dile getirmişlerdir. Öte yandan güven duygusuna değinen katılımcılarımızın ifadelerine aşağıdaki şekillerde örnek verilebilir:

“...açıkçası erkeklere kıyasla daha estetik durduğunu düşünüyorum. Belli bir yerin tanıtımını yaparken bir kadın rehberin çalışmasını daha hoş şekilde algılıyorum.” K1.

“...kadınlara uygun bir meslek, çok da yakışan bir meslek.” K5

“...kadınlara uygun olmasının sebebi de şöyle; insanlar gezerken güvende olduğunu ve onlara güven veren birisini gördükleri zaman daha rahat oluyorlar. Daha mutlu, tur geçirdiklerini düşünüyorum. Mesela kız kıza tura çıktılar ya bir grup geldi; şoför erkek, rehber erkek şeklinde giderken ,Türk bakışına bakarsak, belki biraz kendilerini güvende hissetmeyebilirler ve bu bizim kültürümüzde de var sanırım. Ama rehber kadın olduğunda ‘aa bak kadın rehbermiş’ falan gibi şeyler oluyor.” K8

### 3.9.4. Kadın Rehber Olarak Mesleğin Zorluklarına Yönelik Bulgular

Tablo 3.5’te Kadın turist rehberlerinin meslek hayatlarında yaşamış oldukları zorluklar çözümlenmeye çalışılmıştır. Katılımcılara *“Kadın olarak rehberlik mesleğinin zorlukları nelerdir?”* sorusu yöneltilmiştir. Yapılmış olan veri analizleri sonucuna göre karşılaşılan zorluklar “sektör paydaşları, mesleki özellik ve cinsiyet” olmak üzere toplamda üç ana tema altında toplanmıştır.

**Tablo 3.5. Kadın Rehber Olarak Mesleğin Zorluklarına Yönelik Çözümlemeler**

| Tema              | Kod                           | Katılımcılar |
|-------------------|-------------------------------|--------------|
| Sektör Paydaşları | Meslektaşlar                  | K1, K7, K8   |
|                   | Şoförler                      | K2, K4, K8   |
|                   | Erkek-egemenlik               | K5           |
| Mesleki Özellik   | Çalışma saatlerinin yoğunluğu | K1           |
|                   | Uzak yerlere seyahat etme     | K5           |
|                   | Giyim tarzı                   | K2, K6, K8   |
| Cinsiyet          | Kıskançlık                    | K3           |
|                   | Şiddet / Taciz                | K3, K4, K7   |

Sektör paydaşları ile yaşanan zorluklar arasında en çok meslektaşlar ve şoförlere yönelik kodların ortaya çıktığı görülmüştür. Katılımcılardan birinin *“...erkek hegemonyasında çalışıyoruz aslında. Ofisteki müdürlerden tutun da, acenta sahiplerine kadar ve kaptanlara kadar. Hep erkeklerle bir var olma mücadelesi, bu her zaman var. K5”* şeklindeki ifadesi, turizm sektörünün erkek-egemen bir sektör olduğunu gözler önüne sermekte ve aynı zamanda sektörün kadın turist rehberleri tarafından nasıl değerlendirildiğinin anlaşılması açısından da yardımcı olmaktadır. Bu kodlara ilişkin aşağıdaki ifadeler örnek olarak verilebilir:

“...bazı dışlamalar falan da oluyor özellikle erkek rehberler tarafından da oluyor.” K1

“...bu toplumda, kadınlar daha gelişmiş durumda, birazcık kıskançlık olabiliyor.” K7

“...herkes kendi turunda ama herkes rakip gibi bakıyor, rehberler birbirlerini kollamıyor.” K8

“...şoförler, çalışma arkadaşlığımızla ilgili problemler yaşıyoruz bayan olarak.” K2

“...şoförler için örnek veriyorum mesela bir kadın olarak bazen sizi böyle çok ciddiye alamıyorlar.” K4

“Şoförler ters oluyor.” K8

Tablo 3.5'te yer alan bir diğer tema, mesleğin özelliği nedeni ile yaşanan zorluklar temasıdır. Temalar; çalışma saatlerinin yoğunluğu, uzak yerlere seyahat etme ve giyim tarzı olarak üç farklı kodla tanımlanmıştır. Çalışma saatlerinin fazla olması ve de organize edilen turların, her zaman şehir içi ya da rehberlerin yaşadıkları yerler etrafında olmaması kadın turist rehberlerin karşılaşmış oldukları zorluklardandır. Tur rotası kimi zaman uzak bir yere günübirlik, kimi zaman ise birkaç gün evden uzakta konaklama gerektiren yerler olarak belirlenebilmektedir. Anadolu Turu gibi daha uzun soluklu turlarda görev yapan bir kadın rehberin, evden uzakta geçirilen zamanı daha da artırmaktadır, bu durum aile yaşantısında da etkili olmaktadır. Bu kodlara ilişkin aşağıdaki ifadeler örnek olarak verilebilir:

“Çalışma saatleri çok yoğun”. K1

“...zorluk olarak da, kadın açısından uzak yerlere giderken tabii ki de evi, aile yaşantısını ayarlaması gerekiyor.” K5

Rehberlik mesleği gereği tarihi alanlara, antik kentlere ziyaretler gerçekleşmektedir. Özellikle de yaz aylarında havaların sıcak olması ile birlikte sahada çalışan rehberlerin de giyim kuşamlarında değişiklikler yaşanmaktadır ancak bu değişim kadın turist rehberleri açısından pek fazla görülememektedir. Bu duruma istinaden katılımcılar düşüncelerini aşağıdaki şekillerde dile getirmişlerdir:

“...bir de bayan olarak giyim tarzınızı değiştiriyorsunuz. Çünkü otobüse binecekseniz, ben mesela mini etek giyemiyorum, çünkü inerken binerken etek bana problem yaratıyor. Yani kıyafetinizi bile tura göre ayarlamanız lazım.” K2

“...dikkat etmeniz gereken konular var tabi ki giyim kuşam olarak çok göze çarpmayacak şekilde olmalı.” K6

“...ama şunu da olarak belirtiyim. Ben mesela giyinmeyi çok severim ama turlara çıkarken istediğin kadar güzel giyinemiyorsun çünkü ya sportif olman gerekiyor ya da böyle biraz resmi de olman gerekiyor, tabii ki giyen giyiyordur onu söyleyeceğim ama bir kısıt var. Antik kentte de topuklu ayakkabıyla gezemezsin.” K8

Görüşmenin bir sonraki aşamasında, katılımcılara rehberlik yaptıkları zaman karşılaşmış oldukları zorluklar sorulduğunda, üç ayrı katılımcı da cinsiyet temelli örneklerle yer vermiştir. Özellikle de K3 adlı katılımcının, rehberlik yaparken meslekten ayrılma düşüncesine

sahip olmasının Sızdıran Boru (leaky pipeline) Sendromu ile bağlantılı olduğu gözlemlenmiş olup, ifadesi aşağıdaki şekilde örnek gösterilebilir:

“...misafirler şimdi erkek olunca daha böyle oturaklı davranıyorlar, normalde bunun tam tersi olması lazım. Birkaç kere ‘*ben bu mesleği yapamayacağım mı?*’ diye düşündüm ancak sonrasında vazgeçtim. Şimdi geziyorsun, ediyorsun, insanlarla iç içesin, güler yüzlü olmak zorundasın. Bu bazen erkekler tarafından yanlış karşılanabiliyor hatta bazen soruyor, yelteniyorlar, şu an evli olmamama rağmen bazı turlarımda yüzük takmaya başladım.” K3

Kıskançlık konusunda da aşağıdaki ifadeleri paylaşmış olan aynı katılımcı, tur sırasında neredeyse fiziksel şiddete dönecek kadar görmüş olduğu psikolojik şiddeti de görüşme sırasında aşağıdaki şekilde dile getirmiştir:

“...kadın misafirlerde birazcık problem oluyor. Eşleri ya da erkek arkadaşları konusunda kıskançlık konusu çok fazla.” K3

“...geçen bayramda, tur sırasında misafirim üzerime yürüdü. Hatta oturup ağladım, hiç ağlamam normalde. O gün oturup bir saat ağladım. Yani çok hadlerini aşabiliyorlar ama erkek olsaydım yürümeyebilirdi çünkü benim kalıplarında bir erkek olmuş olsaydı, daha da irisi, kesinlikle böyle bir şey yapmaya cesaret edemezdi.” K3

Katılımcılardan iki tanesi tur sırasında karşılaştıkları tacizi “ufak tefek tacizlere de maruz kalabiliyoruz. K4” ve “özellikle esnaf yapılan bazen şanssız konuşmalar olabiliyor. K7” şeklinde ifade etmişlerdir.

### 3.9.5. Rehberlik Mesleğinde En Çok Sorun Yaşadıkları Kişilere Yönelik Bulgular

Araştırmanın temel amacına yönelik olarak keşfedilmek istenen bir diğer unsur da kadın turist rehberlerinin mesleklerin yapmayı sürdürürken en çok kimlerle sorun yaşadıklarını belirlemektir. Veri toplama aşamasında katılımcılara yönlendirilen “*Meslek hayatınızda en çok kimlerle sorun yaşıyorsunuz? (Örneğin, misafirler, seyahat acentaları, iş arkadaşları vb)*” sorusuna yönelik cevaplar, Tablo 3.6’da çözümlenmiştir.

**Tablo 3.6. Rehberlik Mesleğinde En Çok Sorun Yaşadıkları Kişilere Yönelik Çözümlemeler**

| <b>Tema</b>              | <b>Kod</b>                          | <b>Katılımcılar</b>        |
|--------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| <b>Sektör Paydaşları</b> | Şoförler                            | K1, K2, K3, K4, K5, K6, K8 |
|                          | Acentalar                           | K8                         |
| <b>Bireysellik</b>       | Rehberin Karakterine Bağlı Değişken | K7                         |

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu şoförlerle sorun yaşadıklarını belirtirken, sorun yaşamamanın acentalara ve de kişinin karakterlerine bağlı olduğunu savunan katılımcılar da olmuştur. Bu duruma aşağıdaki ifadeler örnek olarak gösterilebilir:

“...acentayla da sorun yaşayabilirsin. Eğer ki ters bir insansan, şoförle de yaşayabilirsin. Tamamen bu kişiye kalmış bir durum.” K7

“Ben kaptan (şoför) demek istiyorum. Çünkü kaptanlara nazaran biz çok genciz. Onlar bu işi 30-40 senedir yapıyorlar. O yüzden onları idare etmek bir tık daha zor olabiliyor.” K3

“...şoförler. Yaşınız da küçükse daha çok böyle bilmiyor etmiyor havasına da gidiyorlar.” K6

“Şoförler bazen kendi işini unutup sizin işinize dahil olmaya çalışıyor olabiliyor. Atıyorum ben turumu A noktasından başlatmak istiyorum. Bu benim kararım, çok normal. Ama bazen şoförler oradan değil de B noktasından başlayalım dedikleri zaman benim işime müdahale etmiş olurlar.” K6

“...sistemsizliğin kurbanları oluyoruz, sistemin bize dayattığı ama öte yandan acentaların pembe bir liste ile bize verdikleri sundukları program denk düşmüyor yani, hiçbir şekilde örtüşmüyor. Acentalar sıkış tepiş veriyorlar günü bitir diye ama bir Ayasofya sırası 45 dk sürüyor.” K8

### **3.9.6. İş Hayatı ve Yaşam Kalitesi İlişkisine Yönelik Bulgular**

Tablo 3.7’de iş hayatının, yaşam kalitesine olan etkisine yönelik katılımcılara yönlendirilen *“İş hayatının, yaşam kalitesini etkilediğini düşünüyor musunuz, düşünüyorsanız nedenleriyle birlikte açıklar mısınız?”* sorularına verilen cevapların analizleri aşağıdaki şekilde çözümlenmiştir. Elde edilen cevaplar “iş hayatı ve yaşam kalitesi arasındaki ilişki, mesleğin özelliklerine bağlı faktörler ve aile yaşantısı” olarak üç temaya ayrılmış olup, temalarla bağlantılı kodlara ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.7. İş Hayatı ve Yaşam Kalitesi İlişkisine Yönelik Çözümlemeler

| Tema                                          | Kod                       | Katılımcılar       |
|-----------------------------------------------|---------------------------|--------------------|
| İş Hayatı ve Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki | Negatif Yönlü Etki        | K1, K3,K4,K5,K6,K8 |
|                                               | Pozitif Yönlü Etki        | K1,K3,K6, K7,K8    |
| Mesleğin Özelliklerine Bağlı Faktörler        | Çalışma saatleri          | K1,K2, K4, K5, K6  |
|                                               | Ekonomik Faktörler        | K1, K8             |
|                                               | Mesleğin yoruculuğu       | K6                 |
|                                               | Hareketlilik / Üretkenlik | K3, K7             |
| Aile Yaşantısı                                | Medeni durum, çocuk       | K3, K8             |

Katılımcıların iş hayatı ile yaşam kalitesi arasında pozitif ve negatif yönlü etkilerin sahip olduğu görülmüştür, her iki yönde de etkisi olduğunu düşünen katılımcılarımız da olmuştur (K1, K3, K6, K8).

Öte yandan katılımcıların büyük çoğunluğu uzun çalışma saatlerinden dolayı yaşam kalitelerinin etkilendiğini uzun çalışma saatlerine bağlı olarak oluşan yorgunluğun da aynı şekilde yaşam kalitelerini etkilediklerini paylaşmışlardır. Aşağıdaki ifadeler bu durumlara örnek olarak gösterilebilir:

“İş hayatı, çalışmak yaşam kalitesini tabii ki artı yönde etkiler.” K7

“...etkiliyor çünkü bizim özel hayatımız kısıtlanıyor. Sezonda 5 ay çalışınca alışverişe gitme imkanımız bile olmuyor, her şeyi internetten yapıyorsunuz. Bu da sizi etkiliyor.” K2

“...çalışma saatlerimiz 9-5 değil, sabah beş buçukta da kalkılabiliyor. Bu etkiliyor tabii.” K2

“Olumsuz etkileyebiliyor çalışma saatleri açısından.” K1

“...kendine vakit ayıramıyorsun, bir özel hayatın olmuyor.” K4

“Uzun mesai saatleri, uzun çalışma saatleri yaşam kalitesini etkiliyor. 16-17 saatlik genelde, yaşam kalitesi düşüyor.”K5

“Bence kesinlikle etkiliyor. Şöyle olumsuz olarak hem fiziksel hem de psikolojik yorucu olabiliyor.” K6

K1 ve K8 adlı katılımcılar, iş hayatı ile bağlantılı olarak ekonomik açıdan yaşam kalitesinin etkilendiklerini şu şekilde ifade etmişlerdir:

“...Pazar/Milliyet farkı olduğunda, ekonomik açıdan etkileyebiliyor.” K1

“Tatmin edici maaşlar tabii ki ve çoğu insanın paralar dökerek katıldığı turlara ya da aktivitelere ücretsiz

katılmak seni motive ediyor. Ayrıca ekonomik anlamda da şu an Türkiye ekonomisine bakarsak, çoğu meslekten daha avantajlı bir ekonomi.” K8

K3 ve K7 adlı katılımcılar ise mesleğin, hareketlilik / üretkenlik açısından yaşam kalitesine etkisini aşağıdaki ifadeler ile dile getirmişlerdir:

“Aksine yaşam kalitemi etkilemiyor, çalıştığımda kendimi daha enerjik hissediyorum ve çalışmadığımda yaşam kalitemin düştüğünü hissediyorum.” K3

“Bakın üretmek adına yaşamda çok artı bir pozitivite vardır, dolayısıyla yaşam kalitemi hat safhada yüksek tutuyor her açıdan.” K7

Yaşam kalitesine etki eden bir diğer unsurun ise kişinin medeni durumu ve çocuk sahibi olmasını paylaşan katılımcımızın ifadesi aşağıdaki şekilde örnek olarak gösterilebilir:

“Mesela bu sabah turum vardı, çok erken. Ama ben gece ikiye kadar arkadaşlarımla oturdum, denize de gittim. Hiçbir problemim yok beni etkilemiyor. Ama etkileyen arkadaşlarım var, özellikle de evli arkadaşlarım, çocuğu olan arkadaşlarım.” K3

### 3.9.7. İş Tatmini / Doyumuna Yönelik Bulgular

Veri toplama sürecinin bu aşamasında katılımcıların iş tatmini / doyumlarını ölçmek amacıyla yöneltilen “*Yaptığınız iş sizi tatmin ediyor mu, iş doyumuna sahip olduğunuzu düşünüyor musunuz? (örneğin, maaş veya sosyallik açısından vb.)*” sorusuna cevap vermeleri istenmiş, verilen cevaplar üzerinden elde edilen temalar Tablo 3.8’de somutlaştırılmıştır.

Tablo 3.8. İş Tatmini/ Doyumuna Yönelik Çözümlemeler

| Tema                                     | Kod                                           | Katılımcılar       |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------|
| İş Hayatı ve İş Doyumu Arasındaki İlişki | Negatif Yönlü Etki                            | K1, K2, K3, K5     |
|                                          | Pozitif Yönlü Etki                            | K3, K4, K6, K7, K8 |
| İş Doyumunu Etkileyen Faktörler          | Pazar/Milliyet Farkı                          | K1, K4             |
|                                          | Kazanç                                        | K3, K4, K6, K7, K8 |
| Mesleğin Özelliğine Bağlı Faktörler      | Emek-yoğun, iş-yoğun olması                   | K2, K6             |
|                                          | Sezonluk olması                               | K3                 |
|                                          | Krizlerden etkilenme / Sosyo-politik durumlar | K5                 |
|                                          | Üretkenlik / Hareketlilik - Sosyalleşme       | K1, K8             |
| Aile Yaşantısı                           | Özel hayat, Aile                              | K2                 |

İş doyumuna yönelik temalar, kendi arasında “iş hayatı ve iş doyumunu arasındaki ilişki, iş doyumunu etkileyen faktörler ve mesleğin özelliğine bağlı faktörler ve aile yaşantısı” olmak üzere dört kategoriye ayrılmıştır. İş hayatı ve iş doyumunu arasındaki ilişki açısından; kimi katılımcılar iş doyumlarının olumlu etkilendiğine değinirken, kimi katılımcılar ise olumsuz etkilendiğine değinmiştir. Kadın turist rehberlerinin iş doyumlarını etkileyen faktörler özelinde yöneltilen sorulara verdikleri yanıtlara örnek olarak şu ifadeler verilebilir:

“Pek tatmin olduğumu söyleyemeyeceğim, çok yerli çalışıyorum bu da beni biraz aşağı çeken bir durum bakıldığında, sezonda. Yabancı ile çalışmak için biraz kendimi geliştiriyorum.” K1

“Tatmin etmediği durumlar tabi bazen değişebiliyor, maaş olarak da yani kendime göre, kendi hayatıma göre evet kazanıyorum, tatminim.” K3

“...daha önce Orta Doğu'ya çalışırken aslında ilerlediğimi değil, daha çok gerilediğimi fark ettim, işten ayrıldım. Şu an iş tatmin ediyor.” K4

“Evet, ben kesinlikle çok büyük memnuniyet duyuyorum, kesinlikle çok büyük haz veriyor bana ekonomik olarak.” K7

İş doyumuna yönelik çözümlenen bir diğer tema ise mesleğin özelliğine bağlı faktörlerdir. Katılımcılara yöneltilen sorular karşısında elde edilen veriler, katılımcıların mesleğin emek-iş yoğun olması ve sezonluk olmasına değindiklerini ortaya çıkarmıştır. Öte yandan mesleğin yoğun oluşuna bağlı olarak çok fazla insanla etkileşim içinde olmanın, sosyalleşmeyi olumsuz etkilediği bu nedenle de sosyalleşmenin istenilen düzeyde gerçekleşmediğine değinilmiştir. Örnek olarak şu ifadeler verilebilir:

“...ben de her gün plaja gitmek istiyorum. Ama yok öyle bir dünya, üzüldüğüm şey bayramlarda annemin yanına gidememek.” K2

“...bir acentaya bağlı çalışmak, her gün her gün turlara çıkmak yorucu olabiliyor.” K6

“...sezonda bazen tur geliyor-gelmiyor, misafir geliyor-gelmiyor belirsiz...” K3

“...sosyalleşemiyorum maalesef bu da arada bunaltabiliyor.” K1

“...iş hayatında fazla sosyalliğe giriyorsun bir anda, heyecanlanıyorsun başta. Daha sonra duruyorsun artık kimseyle arkadaş olasın gelmiyor. Hatta turda anlatman gerekenin dışında bir şey anlatmayı bile istemiyorsun yani.” K8

Bu faktörlere ek olarak katılımcılar tarafından, oluşabilecek herhangi bir sosyo-politik krizden, dolaylı olarak turizmin etkilenmesi ve ilk gözden çıkarılan turizm elemanlarının turist rehberleri olmasından da rahatsız olunduğu paylaşılmıştır, örnek olarak şu ifade verilebilir:

“...turizm biliyorsun en ufak bir krizde ilk etkilenen sektör oluyor. İlk darbeyi alan bir sektör. Bu dönemdeki, bakıyorum yaşadığımız krizlere, devlette demeyeyim ama hükümetten hiçbir yardım olmadı. Yani kriz zamanlarında hemen kapı dışarı edilen gruplar bence bizleriz rehberleriz.” K5

### 3.9.8. Yaşam Kalitesi ve Yaşam Doyumuna Yönelik Bulgular

Görüşmenin bir sonraki aşamasında, rehberlik mesleğini yapmanın yaşam kalitesini etkileyip etkilemediği ve buna bağlı olarak da katılımcıların yaşam doyumuna sahip olup olmadıklarını ölçmek amacıyla **“Rehberlik mesleğini yapmak, yaşam kalitenizi etkiledi mi? Evet ise, ne şekilde etkiledi? Bu bağlamda yaşam doyumuna ulaştığınızı düşünüyor musunuz?”** sorusu yöneltilmiş ve de verilen cevaplara istinaden üç farklı tema ve altı farklı kod ortaya çıkarılmıştır.

Tablo 3.9. Yaşam Kalitesi ve Yaşam Doyumuna Yönelik Çözümlemeler

| Tema                | Kod                                     | Katılımcılar                   |
|---------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|
| Yaşam Kalitesi      | Mesleğin yaşam kalitesinde etkili oluşu | K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7, K8 |
| Etkin Faktörler     | Medeni Durum, Çocuk                     | K2, K4                         |
|                     | Kazanç                                  | K5, K6, K8                     |
|                     | Mesleğin Özelliği                       | K3, K4, K5, K7, K8             |
| Yaşam Doyumu Ölçeği | Pozitif yönde yaşam doyumunu            | K3, K4, K5, K6, K7, K8         |
|                     | Kısmi yaşam doyumunu                    | K1                             |

Katılımcıların hepsi rehberlik mesleğinin yaşam kalitesini etkilemesinde hemfikir olmuşlardır. Ayrıca medeni durumun yaşam doyumunu etkilediği de katılımcılar tarafından dile getirilmiştir. Şu ifadeler örnek verilebilir:

“Etkiledi aslında, örnek veriyorum mesela ben şu an bekarım ve bu beni çok fazla etkilemiyor. Kendi kafama göre plan program yapıp çıkabiliyorum. Rahat rahat gidebiliyorum. Ama evli olan arkadaşlarımdan örnek verebilirim sana. Onlar şehir dışı turlarını çok fazla kabul etmiyorlar veya daha

yakın mesafe istiyorlar. Mesela bir arkadaşıma eşi ‘kesinlikle İstanbul dışı turlara gitmeyeceksin’ diyordu.” K4

Katılımcıların sorulara verdikleri yanıtlara göre ekonomik faktörlerin, rehberlerin yaşam doyumlarına ulaşmalarında etkili olduğu görüşünün baskın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örnek olarak şu ifadeler verilebilir:

“Eğer kenara para atabiliyorsanız, eviniz ve arabanız varsa hatta doyuma ulaşmanın en şanslı yolu bu mesleğe başlarken bir insanın kadın erkek fark etmez evi ve arabası varsa işte bunun üzerine çok daha rahat doyumsallığa ulaşabiliyor.” K5

“...yaşam kalitemi olumlu anlamda etkiliyor, hem maddi hem manevi olarak.” K6

“Ekonomik anlamda bu paraları doktor da kazanıyordur, tabii az kazandığı zaman da oldu. Çoğu mesleğe bakarak, rehberi ekonomik anlamda geliştirdiğini düşünüyorum ki mesela bildiği dillerden kaynaklı birkaç iş yapan, ticarete atılan arkadaşlarım da var.” K8

Katılımcılar, turist rehberliği mesleğinin iş-yoğun bir meslek olması nedeni ile kendilerine veya ailelerine ayıracak yeterli vakitlerinin olmamasından şikayetçi olduklarını dile getirmişlerdir. Örnek olarak şu ifadeler verilebilir:

“...ailemi daha az görüyorum ve şehir değiştirdim ailemle beraber yaşamıyorum artık. Ailemin özel günlerine katılamıyorum mesela kardeşim şu an üniversitesinde sınavında ve onun yanında değildim, çünkü işteydim. Geçen gün bir arkadaşım evlendi ona da gidemedim.” K3

“...gerçekten kendime, çevreme ve arkadaşlarıma rahat rahat vakit ayıramıyorum. Ailemle uzun bir süre görüşemiyorum. Çok sınırlı vaktim var” K4

K5 ve K7 adlı katılımcılar, yaşam kalitesi ve dolaylı olarak yaşam doyumu etkileyen faktörlerden biri olarak mesleğin eğitici özelliğini “genel kültür açısından çok geliştirdi, herkesi geliştiriyor çünkü okumakla bağlantılı bir meslek” ve “tarih, felsefe, gurme, fauna-flora. İnsan ilişkileri. Sosyolojik olarak olaylara bakış açısı kazandırmaktadır” ifadesi ile pekiştirilmiştir.

Katılımcıların büyük çoğunluğu yaşam doyumlarına ulaştıklarını paylaşmışlardır ancak yaşam doyumuna ulaşmadığını düşünen katılımcılarımız da olmuştur. Örnek olarak şu ifade verilebilir:

“Hedeflerime henüz ulaşamadığım için tam bir doyuma ulaştığımı söyleyemeyeceğim.” K1

### 3.9.9. İş-Yaşam Dengesinin Kurulduğuna Yönelik Bulgular

Veri toplama sürecinin bu aşamasında katılımcıların iş-yaşam dengelerini ölçmek amacıyla yöneltilen *“İş ve yaşam dengesini kurduğunuzu düşünüyor musunuz? Sosyo-demografik ya da ekonomik faktörlerin iş ve yaşam dengeyi kurmada etkili olduğunu düşünüyor musunuz?”* sorusuna cevap vermeleri istenmiş, verilen cevaplar üzerinden elde edilen temalar Tablo 3.10’da somut halini almıştır.

Tablo 3.10. İş-Yaşam Dengesinin Kurulduğuna Yönelik Çözümlemeler

| Tema                       | Kod                      | Katılımcılar   |
|----------------------------|--------------------------|----------------|
| İş ve Yaşam Dengesi Ölçeği | Dengeyi kurma            | K7             |
|                            | Dengeyi kısmen kurma     | K3, K6, K8     |
|                            | Dengeyi kuramama         | K1, K2, K4, K5 |
| Sosyo-Demografik Faktörler | Aileden uzak kalma       | K3             |
| Ekonomik Faktörler         | Sezona bağlı iş yoğunluk | K1             |

Katılımcıların büyük çoğunluğu iş-yaşam dengelerini kuramadıklarını dile getirmişlerdir. İş-yaşam dengesini kuramadıklarını ve kısmen kurdukları katılımcılar tarafından dile getirilmiştir. Şu ifadeler örnek verilebilir:

“Yok, hayır dengeyi kurduğumu hiç düşünmüyorum. Öyle bir denge yok maalesef. Şu an o işkolik olduğum aşamadayım, bu yüzden de dengeyi kurduğumu düşünüyorum. Yani onun için daha böyle turları azaltıp ona göre bir standardı tutturmak gerekecek.” K1

“Dengeyi kurduğumu düşünmüyorum. İşime daha çok vakit harcıyorum, sosyal hayatıma daha az o yüzden o dengeyi kurduğumu da düşünmüyorum. O dengeyi kuramadığım için de hani bazen afalladığım ve tükenmişlik sendromu yaşadığım zamanlar oluyor.” K4

“Denge kurulamıyor. Birinden birinin tercih etmek zorunda kalmak zorunda kalıyorum, o yüzden de ya işe daha az gidiyorum ya da daha kısa turları tercih ediyorum. Bu da her gün çalışma anlamına gelmiyor açıkçası. Ya özel hayat ya iş hayatı. Her dönem bir tercih oluyor.” K5

“Kısmen diyebilirim buna. %100 dengeleyebiliyorum diyemem. Ama şu konuda dengeleyemiyorum; sosyalleşme anlamında.” K6

“...yani bu dengeyi kurduğumu tam olarak düşünmüyorum. Çünkü daha yerine oturtmam gereken bazı parçalar var. Hani yüzde elli ya da yüzde altmış - yüzde kırk diyebilirim, tam olarak düşünmüyorum. O zamanla oturacak bir şey. Şu an ben daha Kuşadası'na taşındım, bir buçuk ay oluyor, ailemden uzaktayım önceden Bursa'daydım. Onun için şu an dengem birazcık şaşmış durumda.” K3

“...şu an çok yoğun çalışıyorum. Bu da sezonluk olmasıyla da alakalı. Sezonda çok çalışıp, kışın çok az çalışıyoruz, bazılarımız bazen de hiç çalışmıyor. Bu dengenin sağlanması pek mümkün olmuyor açıkçası.” K1

Buna karşın iş-yaşam dengesini kurulduğuna dair ifadeler de rastlanılmıştır. İş-yaşam dengesini kurulduğuna dair ifadeye aşağıdaki şekilde örnek verilebilir:

“...Ben de şu an bu dengeyi sağladığımı düşünüyorum. İşin dışında yani, benim hayatım iş değil, iş tabii ki çok önemli %60'ını kapsıyor belki %65'ini. Ama kalan zamanlarda hobilerim, diğer arkadaş çevrem, turizmden olmayan insanlar, aile, işte sinema, tiyatro, kendi bireysel gezilerim..vs. bunlar çok önemli yani. Bu dengeyi oturtmak gerekiyor. Yaşam ne işe adanır, ne çocuğa ne de eve. Hepsinin böyle bir dengede olması gerekiyor, hepsine yeterli zamanı ayırmak gerekli.” K7

### 3.9.10. Metafora Yönelik Bulgular

Fenomenin metafor analizini yapmak amacı ile katılımcılara *“Kadın Turist Rehberini bir nesneye, renge, şekle, hayvana, masal kahramanına, tarihsel kimliğe, fenomene ya da canlıya benzetmenizi istesem, hangisine neye benzetirdiniz? Neden?”* soruları yöneltilmiş olup, elde edilen veriler Tablo 3.11’de yazıya dökülmüştür.

Tablo 3.11. Metafora Yönelik Çözümlemeler

| Tema                   | Kod                                 | Katılımcılar |
|------------------------|-------------------------------------|--------------|
| Hayvan                 | Kaplumbağa                          | K1, K6       |
|                        | Kuş                                 | K6           |
| Renk                   | Karınca                             | K1           |
|                        | Sarı                                | K4           |
|                        | Turuncu                             | K1           |
| Soyut Karakterler      | Masal Kahramanı                     | K5           |
|                        | Çizgi Film Karakteri (Moana)        | K8           |
|                        | Efsanevi Kişilik (Amazon Kadınları) | K3           |
| Toplumsal Rol / Meslek | Anne                                | K2           |
|                        | Yönetmen                            | K7           |

Metaforlar, kadın turist rehberlerinin kendilerini ne sebeple ve neye benzettiklerini derinlemesine anlamamızı sağlayacak olan en önemli araçlardan bir tanesidir. Katılımcıların görüşleri sonrasında metaforik ifadeler “hayvan, renk, soyut karakterler ve meslekler / toplumsal rol olmak üzere dört ana temaya indirgenmiştir.

### ***Hayvan Metaforları***

- **Kaplumbağa:** Katılımcılar mesleğin özelliğinden dolayı, turları düzenlerken sürekli evden uzakta bulunmaları nedeni ile kaplumbağayı metafor olarak kullanmıştır:  
“Kaplumbağa gibi hissediyorum kendimi, evim dışında olduğu için. Çünkü sürekli bir çantayla oradan oraya dolaşıyorum normalde.” K1; “Kaplumbağa çok güzel bir örnek. Çünkü devamlı dışarıdayız ve bizim ofisimiz, evimiz bu tarihi yerler, ören yerleri. O yüzden çok yerinde buluyorum Kaplumbağa örneğini.” K6
- **Kuş:** Katılımcı mesleğin özgür ve hareketli bir meslek olduğuna değinerek kuşu metafor olarak kullanmıştır:  
“...Kuş olabilir. Sonuçta bir gün oradayız, bir gün buradayız. Bir gün İstanbul'dayız, bir gün Kapadokya'dayız kuş gibi.  
Hem özgür bir meslek olduğunu düşünüyorum. Serbest çalıştığım için de öyle.” K6
- **Karınca:** Katılımcı, turist rehberliği mesleğinin emek ve iş-yoğun bir meslek olduğunu belirterek, kendisinin çok çalıştığını paylaşmış olup, karıncayı metafor olarak kullanmıştır:  
“...En çok karınca gibi düşünüyorum, çok çalıştığım için.” K1

### ***Renk Metaforları***

- **Sarı:** Katılımcı, rehberlik mesleğinin çok aktif ve enerjik bir meslek olduğunu belirterek, sarı rengini metafor olarak kullanmıştır:  
“...Sarı rengine benzetirdim. Çünkü sarı renk hem böyle neşe, enerjiyi çağrıştırıyor. Bu tür değerleri simgelediği için sarı rengine benzetirdim. Çünkü gerçekten hani hem çok enerjik olmamız gerekiyor, hem ne bileyim sürekli aktif olmamız gerekiyor.” K4
- **Turuncu:** Katılımcı, rehberlik mesleğinde enerjik olmanın gerekliliğini vurgulamış olup, enerji denilince aklına gelen turuncu rengini metafor olarak kullanmıştır:

“Renk olarak da, enerjik olmak gerektiği için turuncu.” K1

### ***Soyut Karakter***

- **Masal Kahramanı:** Katılımcı, turist rehberinin insanlara bir şeyler anlatmasından esinlenerek, masal kahramanı metaforunu kullanmıştır:  
 “...Rehberleri masal kahramanına benzetiyorum. Bizler o taşların hikayesini anlatıyoruz. Sonuçta taş boş boş bakmak var, bir de misafirin kulağının arkasında o taşın hikayesini anlatınca, misafir o taş bambaşka gözle bakıyor.” K5
- **Çizgi Film Karakteri (Moana):** Katılımcı, turu yöneten kişinin rehber olduğuna ve de bununla birlikte tur boyunca bütün sorumluluğun rehberine ait olmasından yola çıkarak, Moana adlı çizgi film karakterini metafor olarak kullanmıştır:  
 “Çizgi film kahramanı Moana var ya, ben ona benzetiyorum. Kızın her şeye gücü yetiyor, güzel. Hem güçlü hem inatçı, kendi işini kendi yapıyor. İşte adaya gidiyor falan. Moana bence.” K8
- **Amazon Kadınları:** Katılımcı, erkek-egemen sektörde ayakta kalmaya çalışmalarındaki iradeleri nedeniyle kadın turist rehberlerini amazon kadınları metaforuna benzetmiştir:  
 “...Amazon kadınları derim. Çünkü gerçekten savaşıyoruz. Sektörde kadın olmak zor, gerçekten çok zor. Tabiri caizse yamyam çok fazla, gerçekten çok fazla. Biz erkeklerle çok savaşıyoruz. Bu kaptan dahil, misafir dahil, acentacılar dahil, otel müdürleri, resepsiyondakiler hepsi - hepsiyle birden savaşıyoruz.” K3

### ***Meslek / Toplumsal Rol***

- **Anne :** Katılımcı, kadınlara atfedilen toplumsal rollerden ve de kadınların daha çok annelik içgüdüğü ile hareket etmelerine atıfta bulunarak, rehberleri anne metaforuna benzetmiştir:  
 “...Bu annelikten gelen bir şey. Kadınlığın dürtüsellığı, elinden tutup tuvalete bile götüreceğiz kaybolmasın diye. Erkekler burada daha çok yüzeysel, bu kadar ilgi falan vermiyor.” K2
- **Yönetmen :** Katılımcı, rehberlik mesleğine atıfta bulunarak (konuların anlatılması, öğren yerlerinin gezilmesi, tanıtım) ve de rehberlerin turun her anına hakim olmasına değinmiş olup, kadın turist rehberlerini yönetmene benzetmiştir:

“...Yönetmen diyeceğim ona, yönetmen. Yönetmenin hem bir senaryo yazarı olması, hem sahnenin aksesuarları, kostümler, sahne girişleri, konu, tema ile ilgilenmesi. Ben rehberliğin yönetmenlikle çok böyle paralel olduğunu düşünüyorum. Çok iyi bir rehber, çok iyi bir film yönetmeni olabilir.” K7



## TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİ

Çalışma, kadın turist rehberlerinin iş-yaşam dengelerini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir, bu dengeyi kurmadaki en önemli faktör ise kişinin işe ve yaşama karşı olan doyumuna bağlıdır.

İş ve yaşam doyumunu kavramları ile özellikle de insan ve emek-yoğun bir sektör olan hizmet sektöründe daha çok karşılaşılmaktadır. Bu duruma istinaden ilgili alanyazın incelemesi yapılmış, iş ve yaşam doyumlarına yönelik farklı disiplinlerde ve çeşitli yaklaşımlarla ele alınan çalışmaların olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmaların ortak özelliği iş ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörlerin kişisel ve de örgütsel faktörler etrafında şekillenmiş olmasıdır (Güner vd. 2014; Wang, 2017; Güngör ve Çetin, 2018; İlhan ve Soybalı, 2018; Temel Eğinli, 2019; Özkan, 2022; Taşkın ve Avcı, 2022; Barakazı, 2022).

Hem turist rehberliği hem de kadın turist rehberliği özelinde, meslek hayatlarında karşılaşılan zorlukları belirlemeye yönelik yapılan alanyazın taraması verilerine göre; rehberlerin “uzun ve düzensiz çalışma saatleri” ve “mesleğin sezonluk olması” gibi mesleki özelliklere bağlı yaşanan zorlukların yanı sıra, cinsiyetten kaynaklı “kıskançlık”, “taciz” ve “aile kuramama” gibi sorunlarla da karşılaşmış oldukları gözlemlenmiştir. Bu duruma ek olarak toplumun dayatmış olduğu rol kavramlarından sıyrılamayan kişinin, iş ve aile hayatlarının negatif yönde etkileniyor oluşu da tüm bu çalışmaların ortak özellikleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Güzel vd., 2014; Öter ve Sonuç, 2014; Arslan ve Güntekin, 2018; Pelit, 2018; Yenipınar, 2019; Köroğlu vd., 2020; Alrawadie, 2021; Sarıbaş, 2021; Ateş vd., 2022; March, 2022).

Demografik verilere istinaden elde edilen sonuçlara göre rehberlerin, en genci 21 yaş olmak üzere çeşitli yaş grupları ve ön lisanstan yüksek lisansa kadar farklı eğitim seviyelerine sahip oldukları gözlemlenmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun henüz evlenmemiş olduğu saptanmış olup, çalışma şekilleri bakımından da acentaya bağımlı, acentadan bağımsız ve hem acentaya bağımlı hem de bağımsız olarak mesleklerine devam ediyor olmaları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Katılımcıların mesleği seçme nedenlerine bakıldığında mesleğin doğasında yer alan, farklı insanlarla tanışma ve kültürlerini öğrenme şansının yanı sıra mesleğin hareketli ve sosyal oluşunun meslek seçiminde etkili olduğu görülmüştür. Buna ek olarak, katılımcıların arkeoloji, mitoloji, yabancı dil gibi sosyal bilimlere olan ilgisi ve de kişiyi, çok çeşitli alanlarda bilgi sahibi olmaya teşvik etmesi ve bu alanlarda gelişmeye imkan sağlaması da katılımcıları rehber olmaya yönlendiren bir diğer önemli faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Meslek seçiminde

etkili olan özelliklerin genel anlamda mesleki özellikler etrafında şekillendiği, buna karşın aileden birisinin yönlendirmesi ya da tanıdık aracılığı ile rehberlik mesleğini seçen katılımcıların da olduğu saptanmıştır.

Mesleğin kadınlara uygunluğuna yönelik bulgulara bakıldığında, katılımcıların büyük çoğunluğunun mesleğin kadınlara uygun olduğu düşüncesinde hemfikir oldukları görülmüştür. Ayrıca katılımcıların turist rehberliği mesleğinin, kadınlar üzerinde daha çekici bir duruşa sahip olduğuna ve özellikle de kadın misafirlerin kendilerini daha güvende hissetmek için kadın rehberleri tercih etme eğiliminde oldukları gözlemlenmiştir. Buna karşın mesleğin dinamik yapısının düzenli bir aile hayatı kurmaya elverişli olmadığı düşüncesinden hareketle, kadınların turist rehberliği mesleğine uygun olmadığını savunan ifadelerin de ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Aloudat (2017) Ürdünlü turist rehberleri ile yaptığı çalışmanın bulguları incelendiğinde, **“mesleğin kadınlara uygunluğuna yönelik bulgular”** teması ve kadınlar mesleğe uygun kodu ile örtüştüğü, buna karşın Masadeh vd., (2018) kadınların ‘kadın turist rehberlerine bakış açısını’ değerlendirmeyi amaç edindiği çalışma bulgularının **“mesleğin kadınlara uygunluğuna yönelik bulgular”** teması ve kadınlar mesleğe uygun kodu ile örtüşmediği gözlemlenmiştir.

Kadın rehber olarak mesleğin zorluklarına yönelik bulgular incelendiğinde, kadınların meslektaşlar ve şoförlerle daha çok sorun yaşadıkları gözlemlenmiştir. Özellikle de cinsiyet temelli zorluklara değinen katılımcılar, şoförler tarafından ciddiye alınmadıkları ve de meslektaşları tarafından dışlanıyor olmalarına değinmişlerdir. Mesleğin özelliğine bağlı olarak uzun çalışma saatleri ve uzak destinasyonlara seyahat etme zorunluluğu da kadınların yaşamış oldukları bir başka zorluklar olarak karşımıza çıkmaktadır. Rehberlik mesleğinde kadın olarak karşılaşılan bir diğer zorluğun ise giyim tarzı olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların tur süresince rahat olmaları gerektiğinden buna istinaden de çoğunlukla pantolon gibi tek tip ya da sportif kıyafetler gitmek zorunda kalma durumlarından şikayetçi oldukları gözlemlenmiştir.

Diğer yandan katılımcıların, misafirlerin yanı sıra meslektaş ve şoförler tarafından kıskançlık, şiddet ve taciz gibi olumsuz durumlar ile karşı karşıya kaldıkları tespit edilmiştir. Bu durum ile ilgili olarak, Toriyama’nın (2004) ve Mohammad’ın (2018) Mısırlı kadın turist rehberleri ile yapmış olduğu çalışma sonuçlarının **“kadın rehber olarak mesleğin zorluklarına yönelik bulgular”** temalarını desteklemekte olduğu görülmüş olup; uzun çalışma saatleri, cinsel taciz ve kıskançlık kodları ile örtüştüğü gözlemlenmiştir.

Rehberlik mesleğinde en çok sorun yaşadıkları kişilere yönelik bulgulara bakıldığında, katılımcıların büyük çoğunluğunun şoförler ile sorun yaşadıkları gözlemlenmiştir. Şoförlerin tur planına müdahale etmeye çalışmalarına, rehberlerin özellikle de kadın ve genç ise şoförler

tarafından pek ciddiye alınmamalarına değinen katılımcıların yanı sıra bu gibi durumların sübjektif olduğu bu nedenle kişiye bağlı olarak değişebileceğini savunan ifadeler de saptanmıştır. Bununla ilgili olarak Zafarghandi'nin (2016) İranlı kadın turist rehberleri ile yapmış olduğu çalışma sonuçlarının **“rehberlik mesleğinde en çok sorun yaşadıkları kişilere yönelik bulgular”** teması ve şoförler kodu ile örtüştüğü tespit edilmiştir. Diğer yandan acentaların, planlama açısından dengesiz tur programları ayarlamaları da rehberlerin karşılaşmış oldukları bir diğer sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

İş hayatı ve yaşam kalitesi arasındaki ilişki incelendiğinde, çalışma saatlerinin kişinin yaşam kalitelerine en çok etki eden faktör olduğu gözlemlenmiştir. Mesleğin doğası gereği hareketli bir yaşama sahip olmanın yaşam kalitesinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ancak hareketli yaşam ile beraber uzun çalışma sürelerinin kişide yorgunluğa neden olduğu ortaya çıkmış olup; yaşam kalitesi üzerinde olumsuz etki yarattığı tespit edilmiştir. Aile yaşantısı ile bağlantılı olarak ise evli veya çocuk sahibi olmanın da yaşam kalitesine etkisi olduğu saptanmıştır.

İş tatmini / doyumuna yönelik bulguların sonuçlarına bakıldığında; iş hayatının, bir başka ifade ile çalışmanın iş doyumunu üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir. Pozitif etkiye sahip olduğunu savunan katılımcıların bu durumu tamamiyle kazanca bağladıkları tespit edilmiştir. Mesleğin çoğunlukla sezonluk ve iş yoğun bir meslek olması dolayısıyla, kişinin ailesine yeteri kadar vakit ayıramaması bu duruma ek olarak rehberlik mesleğinin meydana gelebilecek en ufak kriz anlarından etkilenme eğilimine sahip olması, katılımcıların iş doyumlarına etki eden negatif etkenler olduğu saptanmıştır. Diğer yandan mesleğin özelliğine bağlı olarak insanlarla sürekli iletişim halinde kalmanın sosyalleşme açısından katılımcılar üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu gözlemlenmiş olup; donanım ve üretkenlik açısından ise pozitif bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Yaşam kalitesi ve yaşam doyumuna yönelik bulgular açısından bakıldığında, bütün katılımcıların rehberlik mesleğinin yaşam kalitesi üzerinde etkili olduğu düşüncesini paylaştıkları tespit edilmiştir. Yaşam kalitelerinin ve yaşam doyumlarının paralel ilerlediği, yaşam kalitelerini etkileyen unsurların aynı doğrultuda yaşam doyumlarını da etkilediği saptanmıştır.

Yaşam kalitelerine etki eden en önemli faktörün, mesleğin özelliğine bağlı olarak; yeni insanlarla tanışma, konuşulan yabancı dillere bağlı olarak farklı çalışma alanlarının ortaya çıkması ve de bilgi birikimi açısından yaratmış olduğu olumlu etkilere karşın, yoğun ve uzun çalışma saatlerinin de olumsuz etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu duruma ek olarak, kişinin medeni durumu ile beraber çocuk sahibi olmasının da yaşam kalitesi ve yaşam doyumunu

üzerinde etkili olduğuna ulaşılmıştır. Bu etkenlere ek olarak, Jayaweera'nın (2023) Sri Lankalı kadın turist rehberleri ile yapmış olduğu çalışma sonuçlarının, medeni durum / çocuk kodları ile birlikte **“yaşam kalitesi ve yaşam doyumuna yönelik bulgular”** temalarını da destekler nitelikte olduğu görülmüştür.

İş ve yaşam dengesinin kurulmasına yönelik elden edilen veriler incelendiğinde; katılımcıların büyük çoğunluğunun iş ve yaşam dengesini kuramadıkları gözlemlenmiştir. Bu dengeyi kuramayan katılımcıların iş ve yaşam arasında sürekli ikilemde kaldıkları bunun sonucu olarak ise bir seçim yapmak durumunda kaldıkları ortaya çıkmıştır. Katılımcılar arasından yalnızca bir kişinin iş ve yaşam dengesine sahip olduğu olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırma sonucunda metafora yönelik bulgular incelendiğinde, metaforların temelde mesleğin sektörün özelliğine bağlı ve sektörün özelliğine bağlı olarak ikiye ayrılmış olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların çoğunlukla mesleğin özelliğine bağlı olan metafor benzetmelerine gittiği sonucuna ulaşılmıştır. Rehberlerin uzak yerlere seyahat etmelerine bağlı olarak evden uzakta olmaları kaplumbağaya; mesleğin hareketli olması ve enerji gerektiren bir meslek olması nedeni ile kuş, sarı ve turuncu renklerine; emek ve iş yoğun bir meslek olması nedeni ile de karıncaya benzetildiği gözlemlenmiştir. Rehberlik mesleğinin bir diğer özelliğine bağlı olarak ise, rehberlerin misafirlere anlatım yapıyor olmaları ve misafir sorumluluğun tek bir kişi olarak rehberde olmasından dolayı, masal kahramanı ve yönetmen metaforlarının seçildiği görülmüştür. Öte yandan rehberlerin, misafire olan ilgili tutumları, rehberlerin anne metaforuna benzetilmesine yol açmıştır. Anne metaforu ile ilgili olarak, Mackenzie vd., (2020) tarafından kadın macera turu rehberleri ile yapılmış olan çalışmadan elde edilen sonuçların, anne kodunu desteklediği ve **“metafora yönelik bulgular”** temasına uygun olduğu saptanmıştır. Metafora yönelik elde edilen son tanım ise, turizm sektörünün çoğunlukla erkek-egemen bir sektör olması nedeniyle kadın turist rehberlerinin Amazon kadınlarına benzetilmesidir.

Yapılan bu çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre; kadınların rehberlik mesleğini yapmaya uygun oldukları, ancak genel olarak toplumsal rol ve cinsiyetçi ayrışmalara ve haksızlıklara maruz kaldıkları ortaya çıkmıştır. Özellikle kadın turist rehberlerinin evli veya çocuklu olmaları, mesleğe devam etmelerinde çeşitli sorunları da beraberinde getirmelerine neden olduğu gözlemlenmiştir. İş yaşamının yaşam kalitesini etkilediği, iş doyumu ve yaşam doyumuna etki eden faktörler incelendiğinde ise bu doyumlara etki eden faktörlerin çoğunun ortak bir paydada buluştukları gözlemlenmiştir.

İş ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörler arasında en çok dile getirilen faktörlerin, mesleğin özelliğine bağlı olarak çalışma saatleri ve kazanç olduğu sonucuna ulaşılmıştır ayrıca

kadın turist rehberlerinin yaşam doyumlarının iş doyumlarından fazla olduğu ve de iş-yaşam dengesi olarak bakıldığında ise, rehberlerin bu dengeyi kuramadıkları gözlemlenmiştir.

### ***Uygulamaya Yönelik Öneriler***

Araştırma bulgularına dayanarak, kadın turist rehberlerinin çalıştıkları süre boyunca karşılaşmış oldukları olumsuz durumları en aza indirmek, iş-yaşam dengelerini kurmaları yolunda kolaylık sağlamak amacıyla uygulamaya yönelik aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Seyahat acentaları tarafından kadın ve erkek meslektaşlara aynı oranla iş verilebilir,
- Çalışmada kadın turist rehberlerinin en fazla sorun yaşadığı sektör paydaşlarından olan şoförlere, acentalar veya bakanlıklarca eğitim programları düzenlenebilir,
- Çocuğu olan kadın turist rehberlerinin, acentalar ile yaptığı anlaşmalara ek olarak, izin vs. gibi konulardan daha esnek davranılabilir,
- Kadın turist rehberlerinin tur programları, destinasyonun mesafesine veya turun zaman aralığına göre düzenlenebilir,
- Günlük turlarda çoğunlukla kadın rehberler tercih edilebilir,
- Cinsiyet temelli ayrımcılık, haksızlık, taciz, psikolojik veya fizyolojik şiddete maruz kalan kadın turist rehberlerine gerektiğinde psikolojik yardım sağlanabilir.

### ***Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler***

Gelecekte yapılacak olan alanyazın taramaları için, kadın turist rehberlerinin iş ve yaşam doyum oranlarına etki eden faktörleri derinlemesine incelemek ve bu faktörlerin süregelen zamanlarda değişkenlik gösterip göstermediğini araştırmak faydalı olacaktır.

Bu çalışmanın sınırlılıkları arasında, araştırmanın yalnızca Antalya, İzmir ve İstanbul illerindeki rehber odalarına kayıtlı eylemli kadın turist rehberleri ile sınırlı kalması bulunmaktadır. Bu sınırlılığın göz önünde bulundurularak gelecekteki çalışmalarda diğer odalarda yer alan kadın turist rehberlerinin de dahil edilmesi önerilmektedir.

Buna ek olarak, ileriki araştırmalara eylemli turist rehberlerinin yanı sıra eylemsiz kadın turist rehberlerinin de katılması tavsiye edilmektedir bunun sonucunda, rehberlerin neden eylemsizliği tercih etmiş oldukları, iş ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörlerin eylemsiz kalmalarında etkili olup olmadığı irdelenebilir.

## KAYNAKÇA

- Acun, A. (2016). *İş ve Aile Çatışması ve Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Akgeyik, T. (1998). İş Yerinde Cinsel Taciz. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/9551> Erişim Tarihi 05.08.2024.
- Aloudat, A. S. (2017). Being in the minority: The challenges of being a female tour guide in Jordan. In *Networked innovations in guided tours. 5th International Research Forum on Guided Tours* (pp. 26-43).Denmark.
- Alrawadie, D. (2021). Kadın Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Hospitality and Tourism Issues* C: 3 SS: 1-15.
- Arslan, A. ve Şimşek, G. (2018). Kadın Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Sorunlar: Aydın Turist Rehberleri Örneği. *Journal of Travel and Tourism Research* (13), 23-49.
- Ateş, M., Kazan, İ. ve Soybalı, H. (2022). Turist Rehberliğinde Ayrımcılık: Kadın Turist Rehberlerine Yönelik Bir Uygulama. *Turist Rehberliği Dergisi* 5(1), 1-16.
- Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı (Eurofound) *Sexual Harassment*. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/7415b219-b5dd-4397-b9e9-3cfa4d73a000>. Erişim Tarihi: 24.05.2024.
- Avşar, N. (2020). *Yaşam Doyumun Yordanmasında Bilinçli Farkındalık ve Sosyal Beceriler* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul.
- Ayyıldız, S. ve Birdir S. (2023). Turist Rehberlerinin İş ve Yaşam Doyumunun Mesleki Bağlılık Düzeylerine Etkisi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* C:20 (1), SS: 36-57.

- Banks, Joanne, Raffaele Grotti, Éamonn Fahey and Dorothy Watson (2018), “Disability and Discrimination in Ireland: Evidence from the QNHS Equality Modules 2004, 2010, 2014”, Irish Human Rights and Equality Commission: Economic and Social Research Institute. <https://www.esri.ie/system/files/publications/bkmnext363%20%281%29.pdf> Erişim Tarihi: 22.08.2024.
- Bakıcı, C. ve Aydın, E. (2020). Türkiye’de Kadın Çalışanların İş-Yaşam Dengesini Şekillendirmede Ataerkilliğin Rolü, *Journal of Economics, Business & Organization Research* C:2 SS:82 – 98.
- Barakazı, M. (2022). Profesyonel Turist Rehberleri Tarafından Algılanan Sorunlar Üzerine Bir Çalışma. *Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi* C:3 (2) SS: 68-80.
- Bayat, İ. ve Parıldar B. (2021). Toplumsal Cinsiyet Ayrımcılığının Yarattığı Engeller: Çalışma Yaşamında Varolmaya Çalışan Kadın. *Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 23/3 SS: 745-762.
- Baybora, D. (2010) Çalışma Yaşamında Yaş Ayrımcılığı ve Amerika Birleşik Devletleri’nde Yaş Ayrımcılığı Düzenlemesi Üzerine, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, SS: 33-58.
- British Broadcasting Corporation (2023) Anti-racism: What does the phrase 'Black Lives Matter' mean? <https://www.bbc.co.uk/newsround/53149076>. Erişim Tarihi: 25.05.2024.
- Bennett, C. (2011). Beyond the leaky pipeline: consolidating understanding and incorporating new research about women’s science careers in the UK. *Brussels Economic Review – Cahiers Economiques De Bruxelles*, (54) 2-3, 149 – 176.
- Biner, S., (2020). *Çalışma Yaşamında Cam Tavan Sendromu: Trakya Üniversitesi İdari Personel Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Büyüktepe, H., Gökdemir, S. ve Korkmaz H. (2019). Turist Rehberlerinin Sorunları Üzerine Nitel Bir Araştırma: Çanakkale Örneği. *Adnan Menderes University Journal of Travel and Tourism Research* C:14 SS: 94-117.

- Cevri, E. (2020). *Cumhuriyet Dönemi'nde Kadının Çalışma Hayatındaki Konumu*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (CGSB) *İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*. <https://www.csgeb.gov.tr/media/1327/i%C5%9Fyerlerinde-psikolojik-taciz-mobbing-bilgilendirme-rehberi-2014.pdf>. Erişim Tarihi: 24.05.2024.
- Çamcı, G., B. ve Kavuran, E. (2021). Hemşirelerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Meslek ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi* C:24(2) SS: 274-283.
- Çarıkçı, İ., H. (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışan Kamu ve Özel Sektör Personelinin İş Tatmininin Karşılaştırılması. *Amme İdaresi Dergisi* C: 37(4), SS: 83-95.
- Coşkun, Ö. (2021). Kadınların Kariyer Yolculuklarındaki Engellere Metaforik Bir Bakış. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE) Dergisi* 11(4), 2048-2062.
- Demir, M. (2011). İş Yaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* C:8 S:1.
- Derin, N. (2020). Dünyadan ve Türkiye'den Örneklerle Cam Tavan Sendromu, *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (2), 137-154.
- Durmaz, Ş. (2016). İş Gücü Piyasasındaki Kadınlar ve Karşılaştıkları Engeller. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* C:2 SS:37-60.
- Erdem, A., R. (2020). Ayrımcılığın Kavramsal Analizi. *Uluslararası Hakemli İnsan ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, C:4 S:4 SS: 12-20.
- Ekrem, S. (2024). “Eksilen feslerin peçeler ile itmâmı”: Geç dönem Osmanlı İmparatorluğu'nda kadının çalışma hayatındaki yeri (1914-1918). *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(46), 133-145.

- Ergin, D. Y. (1995). Ölçeklerde Geçerlik ve Güvenilirlik. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi* C: 7(7), SS: 125-148.
- Demirel, E. (2019). Tokenizm Teorisinin Türkiye Bağlamında İşlerliğine Yönelik Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* C:3 S:2.
- Dursun, S. ve İştar, E. (2014). Kadın Çalışanların Yaşamış Oldukları İş ve Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C:28, S:3.
- Eğinli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* C:23(3) SS:35-51.
- Ekinci, M., B. (2004). *Uluslararası Hizmet Ticaretindeki Kurumsal Liberalizasyon Süreci ev Türkiye*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi) İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Gündüz, H. (1996). *Motivasyon Aracı Olarak Öneri Sistemi* (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.) İstanbul Üniversitesi, İstanbul. <http://nek.istanbul.edu.tr:4444/ekos/TEZ/29691.pdf>  
Erişim Tarihi: 02.09.2024.
- Güner, F., Çiçek, H. ve Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi* C:6 (3) SS:59-76.
- Güngör, B. ve Çetin, S. (2018). İş Tatmini Algısının Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıkları: Kastamonu İli kamu Sektörü ve Özel Sektör Kurumlarında Bir Araştırma. *TOBİDER International Journal of Social Sciences*. V: 2/1 P: 50-73.
- Güzel, F., Ö., Türker, A. ve Şahin İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* C:2 SS: 173-190.

Hizmet Sektörü: <https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/72119/> Erişim Tarihi: 20.05.2024.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, (published book) Harper and Brothers, New York.

İlhan, Y. ve Soybalı, H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)* C:1 S:1.

Jayaweera, R. (2023). Exploring the career challenges of female tour guides in the Sri Lankan travel and tourism industry: Social Role Theory perspective. *South Asian Journal of Tourism and Hospitality*, V:3 P:67-87.

Karacaoğlu, S. ve Sert, A., N. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Kapadokya Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 81-99.

Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, C:1 S:2.

Köroğlu, Ö., Yıldırım, H. ve Balıkoğlu, A. (2020). Kadın Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarının Belirlenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* S:31 SS:26-40.

Ladikli, M., F. ve Arslan, H. (2023). Kavramsal ve Kuramsal Olarak İş Doyumu. *İbn Haldun Çalışmaları Dergisi*, SS: 139-174.

Levent, C. ve Aydın, F. (2021). Kadın İşgücünün Görünümü: TRB2 Bölgesinde Teorik Bir Araştırma. *Journal of Yasar University* C: 16/62 SS:770-786.

Leymann, H. (1996). The Conccent and Development of Mobbing at Work, *Europen Journal of Work And Organizational Psychology*. 5(2): 165- 184.

Locke'un Amaç Teorisi (2024) Erişim Adresi: <https://anabilgi.anadolu.edu.tr/?contentId=107962#> Erişim Tarihi: 31.05.2024.

- Mamatoğlu, N. ve Tasa, H. (2018). Engelliye Yönelik Ayrımcılık ve İş Yerinde Engelli, *Türkiye Klinikleri J Psychol-Special Topics*, C:3(1) SS: 1-10.
- Mackenzie vd., (2020). Women's adventure tour guiding experiences: Implications for well-being. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. V:45 P: 41-418.
- March, B. (2022). Giving Voice to Australian Professional Tour Guides: Perspectives of Their Challenges & Expectations  
[https://arr.angliss.edu.au/jspui/bitstream/20.500.12270/473/1/Birgitta%20March\\_Tour\\_guiding%20Research%20Industry%20Report%20FINALVERSION.pdf](https://arr.angliss.edu.au/jspui/bitstream/20.500.12270/473/1/Birgitta%20March_Tour_guiding%20Research%20Industry%20Report%20FINALVERSION.pdf) Erişim Tarihi: 28.08.2024.
- Masadeh vd., (2018). Female Tourist Guides in Jordan: Why So Few? *European Journal of Social Sciences*, V:56 I:2.
- Maurice vd., (2018) Gender Discrimination in Wildlife Tourism Services in BUEA, Southwest Region, Cameroon. *International Journal of Contemporary Tourism Research*. C:1 SS: 95-104.
- Mimaroğlu, H. ve Özgen, H. (2008). Örgütlerde Güç Eşitsizlikleri ve Cinsel Taciz. *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C:17 S:1 SS: 321-334.
- Mohammad, S., B. (2018). Women Empowerment in The Tourism Sector ; Female Tour Guide in Egypt. *Journal Of Association of Arab Universities For Tourism and Hospitality*, V:15 P:74-78.
- Ondabu, T., I. (2014). A Theory of Human Motivation: The Tirimba Grouping Theory of Motivation. *SOP Transactions on Economic Research*, V:1N:1.
- Öter, Z. & Sonuç, N. (2014). Cultural Heritage Interpretation in Gender Context: Case of Female Tourist Guides in Turkey. *Heritage, Tourism and Hospitality: International Conference (pp. 66-77)*. Istanbul: Boğaziçi University.

- Özbek, Ö. (2020). *Türkiye’de İstihdam Sorunu ve İşsizlik: Tekirdağ İli Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Namık Kemal Üniversitesi, Tekirdağ.
- Özkan, B., İ. (2022). Van İlinde Yaşayan Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunları. *Van Yüüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* S:57 SS: 1-18.
- Öztürk, K. (2014). *Dezavantajlı Gruplara Yönelik Ayrımcılık: Engellilerin Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Ayrımcılık ve Çözüm Önerileri* (Uzmanlık Tezi). Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi.
- Öztürk, Z. ve Bilkay, T. (2016). Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumunda Çalışan Kadınların Kariyer Engelleri ve Cam Tavan Sendromu Algıları. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 3(6), 89-102.
- Pelit, E. ve Katırcıoğlu, E. (2018). Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)* C:1 SS:75-88.
- Sağlık, B. ve Çelik, H., Y. (2018) Küreselleşen Çalışma Hayatında Kadının Rolü. *Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* C:2 S:2.
- Şahin, K. ve Develi, A. (2021). Kadın İstihdamında Kayıt Dışılık Sorunu. *Kesit Akademi Dergisi* C:7 (27), SS: 386- 400.
- Sarıbaş, S. (2021). Turizmde Kadın İstihdamı: Kadın Turist Rehberlerinin Günübirlik Turları Tercih Etmesi Üzerine Bir Araştırma. *Social Mentality and Researcher Thinkers Journal* C:7 SS: 3546-355.
- Shelton, T.L. (2011). *Mobbing, Bullying, & Harassment: A Silent Dilemma in the Workplace*, (Araştırma makalesi) Southern Illinois University Carbondale, ABD [https://opensiuc.lib.siu.edu/gs\\_rp/149](https://opensiuc.lib.siu.edu/gs_rp/149) Erişim Tarihi: 15.08.2024.

- Sezer, R., E., Köken, Z.,Ö. ve Çelik, S., S. (2019) Home Percutaneous Endoscopic Gastrostomy Feeding:Difficulties and Needs of Caregivers, Qualitative Study. Journal of Parenteral and Enteral Nutrition *Journal of Parenteral and Enteral Nutrition* 44(6)

Schein, V. E., Mueller, R., Lituchy, T. ve Liu, J. (1996). *Think manager - think male: a global phenomenon?*. Journal of Organizational Behavior, 17(1), 33-41. doi: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199601\)17:1%3C33::AID-JOB778%3E3.0.CO;2-F](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199601)17:1%3C33::AID-JOB778%3E3.0.CO;2-F).

Şit, M. (2016). Türkiye’de Turizm Sektörünün İstihdama Katkısı. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi* 7(1), 101- 117.

Taşkın, G., A. ve Avcı, N. (2022). Turist Rehberlerinin Mesleği Bırakma Nedenleri. *Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* C:6 S:2.

Türsab Akademi. “Turizme Giriş Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü”

<https://www.tursab.org.tr/assets/pdf/turizme-giris-seyahat-acentaligi-ve-tur-operatorlugu.pdf>

Erişim Tarihi: 28.05.2024.

Toriyama, J. (2004). Living with family and foreigners: Egypt female tourist guides' narratives on their family, work, and identity [Thesis, the American University in Cairo]. AUC Knowledge Fountain.

Tortumlu, M. ve Uzun, K. (2021). Öğretmenlerin Yaşam Doyumları ile Kariyer Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Trakya Eğitim Dergisi* C:11 (3) 1314-1325.

Turgut, E. (2010). *İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi ve İstanbul’daki Devlet Üniversite Hastanelerinde Çalışan Ameliyathane Hemşirelerine Yönelik Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012).

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6326.pdf>. Erişim Tarihi: 25.05.2024.

Tutar, H. (2022). Nitel Araştırmalarda Geçerlilik ve Güvenilirlik: Bir Model Önerisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22 (Özel Sayı 2), SS: 117-140.

Türk Dil Kurumu (2024) *Turist Kimdir?* <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 25.05.2024.

Tükeltürk, Ş., ve Perçin, N. (2008) Turizm Sektöründe kadın Çalışanların Karşılaştıkları Kariyer Engelleri ve Cam Tavan Sendromu: Cam Tavanı Kırmaya Yönelik Stratejiler. *Yönetim Bilimleri Dergisi* (6:2).

Türkmen, B. (2019). *Hemşirelikte cam asansör olgusu: yönetici hemşirelerin toplumsal cinsiyet algısı bağlamında bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Türkiye İstatistik Kurumu (2024). *Faaliyet Raporu: 2023 mali yılı*. Erişim Adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Isgucu-Istatistikleri-2023-53521>. Erişim Tarihi: 21.05.2024.

Türkiye İstatistik Kurumu (TUIK). *Cinsiyet ve Yaş Gruplarına Göre Nüfus Oranları*. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Istatistiklerle-Kadin-2023-53675>. Erişim Tarihi: 22.05.2024.

Türkiye Psikiyatri Derneği, *Mobbing Nedir?*. <https://psikiyatri.org.tr/halka-yonelik/15/yildirma-mobbing> . Erişim Tarihi: 24.05.2024.

Turist Rehberleri Odaları Birliği (TUREB) Üye Odalar <https://www.tureb.org.tr/Oda> Erişim Tarihi: 24.09.2024.

Turist Rehberleri Odaları Birliği (TUREB) *2024 yılı Yabancı Dillere Göre Rehber Sayıları Raporu*. <https://www.tureb.org.tr/RehberIstatistik>. Erişim Tarihi: 26.05.2024.

Turist Rehberleri Odaları Birliği (TUREB) *2024 yılı Rehberler Kadın - Erkek Raporu*. <https://www.tureb.org.tr/RehberIstatistik>. Erişim Tarihi: 24.09.2024.

- Umutlu, S. ve Öztürk, M. (2020). İş Yaşamında Kadın ve Karşılaştığı Sorunlar. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* C:25 S:3 SS:297-306.
- United Nations. (1948). *Universal Declaration of Human Rights*.  
<https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>. Erişim Tarihi: 24.05.2024.
- Yener, Z. vd. (2023) Çalışan Kadınların Kariyer Engelleri: Sakarya İli Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. DOI:10.58830/ozgur.pub407.c1815. Erişim Tarihi: 24.05.2024.
- Yanici Erdal, İ.,Ö. (2019) Türkiye’de Kayıtdışı İstihdam ve Kayıtdışı İstihdam ile Mücadele Politikaları, *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S: 16, SS: 225-246.
- Yenilmez, D. (2023). Türkiye’de Kadınların Kayıtdışı İstihdamı Üzerine Kısa Bir Değerlendirme. *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi* C:3 S:2.
- Yetiş, Ş. ve Çalışkan, N. (2020). Turizm Sektöründe Kadın İstihdamı: Mevcut Duruma İlişkin Bir Değerlendirme. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* C:18 (3) SS:105-119.
- Yenipınar, U. (2019). Turist Rehberliği Mesleği. (Eds: Köroğlu, Ö ve Güzel. Ö.), *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği*, Ankara: Nobel Yayın, s. 1-18.
- Yıldırım, G. ve Özbek, Ö. (2019). Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Cinsel Taciz ile İlgili Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi* C: 2(2), SS: 72-87.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, S. (2017). Toplumsal Cinsiyetin Şirketlere Yansımada Ortaya Çıkan Ayrımcılık Kavramlarının Ardılları Üzerine Bir Model Önerisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* C: 18(1) SS 121-138.

- Yıldız, Z. (2011). Turizm Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi, Vizyoner Dergisi* C:3 SS: 54-71.
- Yılmaz, C. (2019) *Toplumsal Cinsiyet Algısının Kadınların Çalışma Yaşamı Üzerine Etkileri: Artvin Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Yılmaz, G., Keser, A. ve Yorgun, S. (2010). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Paradoks – Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi* C:6, SS: 87 – 107.
- Zafarghandi, M.M (2016). Iranian female tour guides’ perceptions of working in the tourism industry, <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:958214/FULLTEXT01.pdf> Erişim Tarihi: 05.08.2024.
- Zengin, B., Erkol, G. ve Eker, N. (2014) Rehberlik Mesleğinde Bir Engel Olarak Cinsiyet Ayrımcılığı: Bayan Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara.
- Wang, C. (2017). A Study on the Job Satisfaction of Tour Guides and its Influencing Factors. 7th International Conference on Education, Management, Computer and Society (EMCS 2017). <https://www.atlantis-press.com/proceedings/emcs-17/25876252>. Erişim Tarihi: 01.09.2024.
- Wirth, L. (2001). *Breaking Through the Glass Ceiling: Women in Management*, International LabourOffice, Geneva. [https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2001/101B09\\_102\\_engl.pdf](https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2001/101B09_102_engl.pdf). Erişim Tarihi: 25.05.2024.
- World Travel and Tourism Council (2024) “Women Are a Driving Force for Travel & Tourism” <https://wtcc.org/news-article/women-are-a-driving-force-for-travel-and-tourism-says-wttc>. Erişim Tarihi: 25.05.2024.

## EKLER

### EK1: Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

#### YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

#### Kadın Turist Rehberlerinin İş-Yaşam Dengesini Etkileyen Faktörler Üzerine Nitel Bir Araştırma

*Araştırma Sorusu: Kadın Turist Rehberlerinin iş ve yaşam dengelerini etkileyen faktörler nelerdir?*

**Katılımcı No:** .....

**Saat (Başlama):**.....

**Tarih:** ...../...../ .....

**Saat (Bitiş):**.....

*Sayın katılımcı,*

Merhaba, adım Gülşen Sezgin. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Rehberliği Anabilim Dalı'nda yüksek lisans öğrencisiyim. Sizinle birazdan yapacağım görüşme yüksek lisans tezi için yapılacak olup, elde edilen bilgiler, yalnızca bu araştırmada kullanılacak ve kişisel bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Bu araştırma aşağıdaki amaçlara yönelik sonuçlar üretmek için yapılacaktır. **Araştırmanın amaçları:**

- a) Kadın turist rehberlerinin mesleğini icra ederken karşılaştıkları zorlukları ve temel sorunları belirlemek.
- b) Kadın turist rehberlerinin iş ve yaşam dengelerini etkileyen faktörleri belirlemek.

Elde edilen bulguların kadın turist rehberlerinin meslek yaşamında karşılaşmış oldukları veya karşılaşma ihtimali olabilecek zorluklar bağlamında iş ve yaşam dengelerine etki eden faktörleri belirleme ve buna istinaden gelecekte yapılacak herhangi bir düzenlemeye olumlu katkılar sunması beklenmektedir. Bu nedenle aşağıdaki sorulara vereceğiniz içten ve samimi yanıtların araştırmamız için büyük önemi vardır. Görüşmenin yaklaşık otuz dakika süreceğini tahmin etmekteyim. İzin verirseniz görüşmeyi kaydetmek istiyorum. Bu şekilde hem zamanı daha iyi kullanabiliriz, hem de sorulara vereceğiniz cevapların kaydını daha ayrıntılı tutma fırsatı elde edebilirim. Görüşmeye başlamadan önce sormak istediğiniz soru ya da belirtmek istediğiniz herhangi bir düşünceniz var mı?

*Bu araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz için şimdiden teşekkür ederim.*

**Araştırmacı: Gülşen Sezgin**  
Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

❖ **Tanımlayıcı Sorular**

1. Yaşınız:
2. Eğitim durumunuz:
3. Medeni durumunuz:
4. Kaç yıldır turizm sektöründe çalışmaktasınız?  
1 yıldan az ( ) 1-3 yıl arası ( ) 4-7 yıl arası ( ) 8-11 yıl arası ( ) 12-15 yıl arası ( )  
15 yıl ve üzeri ( )
5. Çalışma şekliniz nedir?  
Bağımsız ( ) Acentaya bağlı ( )

❖ **Turist Rehberliğine Yönelik Sorular**

1. Rehberlik mesleğini seçmenizin temel nedeni nedir?
2. Rehberlik mesleğinin kadınlara uygun olduğunu düşünüyor musunuz? Evet ise, nedenlerini paylaşabilir misiniz?
3. Kadın olarak rehberlik mesleğinin zorlukları nelerdir?
4. Meslek hayatınızda en çok kimlerle sorun yaşıyorsunuz? (Örneğin, misafirler, seyahat acentaları, iş arkadaşları vb)

❖ **İş ve Yaşam Dengesine Yönelik Sorular:**

1. İş hayatının, yaşam kalitesini etkilediğini düşünüyor musunuz, düşünüyorsanız nedenleriyle birlikte açıklar mısınız?
2. Yaptığınız iş sizi tatmin ediyor mu, iş doyumuna sahip olduğunuzu düşünüyor musunuz? (Örneğin, maaş veya sosyallik açısından vb.)
3. Rehberlik mesleğini yapmak, yaşam kalitenizi etkiledi mi? Evet ise, ne şekilde etkiledi? Bu bağlamda yaşam doyumuna ulaştığınızı düşünüyor musunuz?
4. İş ve yaşam dengesini kurduğunuzu düşünüyor musunuz?  
Sosyo-demografik ya da ekonomik faktörlerin iş ve yaşam dengenizi kurmada etkili olduğunu düşünüyor musunuz?

❖ **Metafor Sorusu**

Kadın Turist Rehberini bir nesneye, renge, şekle, hayvana, masal kahramanına, tarihsel kimliğe, fenomene ya da canlıya benzetmenizi istesem, hangisine neye benzetirdiniz? Neden?

**ÖZGEÇMİŞ**

|                                 |                                                                                               |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Adı ve Soyadı</b>            | Gülşen SEZGİN                                                                                 |
| <b>EĞİTİM DURUMU</b>            |                                                                                               |
| <b>Mezun Olduğu Lise</b>        | Güzeloluk Anadolu Lisesi                                                                      |
| <b>Lisans Diploması</b>         | Akdeniz Üniversitesi Turizm Rehberliği Lisans Programı                                        |
| <b>Yüksek Lisans Tez Konusu</b> | Kadın Turist Rehberlerinin İş-Yaşam Dengesini Etkileyen Faktörler Üzerine Nitel Bir Araştırma |
| <b>Yabancı Dil / Diller</b>     | İngilizce                                                                                     |
| <b>BİLİMSEL FAALİYETLER</b>     |                                                                                               |
|                                 |                                                                                               |
| <b>İŞ DENEYİMİ</b>              |                                                                                               |
| <b>Çalıştığı Kurumlar</b>       | Diana Travel – Misafir İlişkileri Departmanı                                                  |