



Turizm Akademik Dergisi

Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



Örgütsel Güven, İş-Aile Yaşam Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Belirlenmesi: Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama*

Cihan SEÇİLMİŞ^a, İlker KILIÇ^b

^a Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, ESKİŞEHİR

^b Bozok Üniversitesi, Akdağmadeni Meslek Yüksekokulu, YOZGAT

Öz

Bu çalışmanın amacı; Eskişehir'de bulunan seyahat acenteleri çalışanlarının algıladıkları örgütsel güven, iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Seyahat acenteleri bünyesinde bulunan 180 çalışanlarla yüz yüze anket gerçekleştirilmiş ve uygun bulunan 162 anketten elde edilen veriler yorumlanmıştır. Araştırmada elde edilen bulgulara göre, seyahat acenteleri çalışanlarının algılamış olduğu örgütsel güven ve alt boyutlarıyla işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü, örgütsel güven ve alt boyutları ile iş-aile yaşam çatışması ile anlamlı ve negatif yönlü ve iş-aile yaşam çatışması ve alt boyutlarıyla işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte regresyon analizi sonucuna göre işten ayrılma niyetinin %49'unun ve iş-aile yaşam çatışmasının ise %10'unun örgütsel güven ile açıklanabileceği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel güven, İş-aile yaşam çatışması, İşten ayrılma niyeti, Seyahat acenteleri

Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship between travel agent employees' perceived organisational trust, job-family conflict and intention to leave the job in Eskişehir. Face to face interviews were conducted with 180 employees at the travel agencies and 162 of them which were found to be appropriate for the study were investigated in the study. According to the findings of this study, there is a significant and negative relationship between travel agent employees' sub-dimensions of perceived organisational trust and the intention to leave the job; there is a significant and negative relationship between the sub-dimension of organisational trust and job-family conflict and there is a significant and positive relationship between the sub-dimensions of job-family conflict and the intention to leave the job. According to the regression analysis, it was also found that 49% of the intention to leave the job and 10% of the job-family conflict could be explained with organisational trust.

Keywords: Organisational Trust, Job-Family Conflict, Intention to Leave The Job, Travel Agencies

JEL: M10-M12

Makalenin Geçmişi:

Gönderim : 08.04.2017

Düzeltilme : 20.04.2017

Kabul : 05.05.2017

* Bu çalışma Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri birimi tarafından desteklenmiştir.

GİRİŞ

Turizm sektörü de birçok sektör gibi küreselleşen dünya ile birlikte hızla gelişmektedir. Bu gelişmeye paralel olarak Türkiye'deki seyahat acentelerinin sayısının 2000'li yılların başında 4000 civarlarındayken 2015 yılı verilerine göre 9000'e yaklaştığı görülmektedir (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, 2016). Acente sayılarının gün geçtikçe artması ülke genelinde seyahat acenteleri arasındaki rekabet ortamını arttırmıştır. Rekabet ortamında örgütlerin ayakta kalabilmesi için kendi kaynaklarını verimli kullanması ve kaybetmemesi gerekmektedir. Dolayısıyla, örgütler gelişen ve değişen koşullara ayak uyduramaz ise yok olabilirler.

Turizm örgütlerinin sahip olduğu kaynaklardan en önemlilerinden biri insan faktörüdür. Turizm örgütlerinden olan seyahat acentelerinde de hizmet üretiminde önemli rol oynayanlar çalışanlardır. Acente çalışanlarının hayatlarının önemli iki unsuru olan işinden ve ailesinden memnun olması, çalışma ortamına güvenmesi (yöneticilere güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven) örgütlerinde çalışmaya devam etmelerini sağlayabilir. Bu unsurların oluşması acentelerin gelişmesini ve pazar payını arttırmasını sağlayacaktır.

İş ve aile insan hayatının önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bireyin hem işine hem de ailesine yeterli ilgi ve zamanı ayırması gerekmektedir. Ancak bireyin mevcut iş yüklerinin fazla olması ailesine zaman ayırmasını engellerken; kimi zamanda ailevi sorumluluklarının fazla olması, işine yeterli zamanı ayıramamasına neden olmaktadır. Aile ve iş hayatlarının farklı rollere sahip olmasından dolayı birey iki rol arasında kalmakta ve ortaya iş-aile yaşam çatışması çıkmaktadır (Allen vd., 2000; Doğan Üngüren & Kesgin, 2010; Dubrin, 1997; Efeoğlu & Özgen, 2007; Greenhaus & Beutell, 1985; Higgins & Duxbury, 1992; Morgan, 2009; Parasuraman & Simmers, 2001).

İnsan ilişkilerinde önemli bir yere sahip olan sosyal sermayenin temel yapı taşı güvendir. Bir örgütte güven yok ise o örgütün başarılı olması hatta hayatta kalması zorlaşabilir. Ayrıca güven unsuru karşılıklı ilişkilerde de oldukça önemlidir. Hizmet sektöründe insan ilişkilerinin ve sosyal sermayenin önemi daha da fazla olduğundan güvenin önemi bir kat daha artmaktadır. Bu nedenle örgütlerde güvenin inşa edilmesi açısından algılanan örgütsel güvenin niteliği ve sonuçları iyi analiz edilmelidir. Tüm bu unsurlar göz önüne alındığından örgütsel güven çalışmada ele alınan diğer bir değişkendir.

Çalışmada, acente çalışanlarının algıladıkları örgütsel güven düzeyleri, iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda çalışan devir hızının düşürülmesi, güvenin sağlanması ve çalışanların iş-aile hayatından

memnun olmasını sağlayacak uygulamaların ortaya konulması düşünülmüştür. Bu sayede ülkedeki önemli turizm destinasyonları arasında gösterilen Eskişehir'deki seyahat acentelerinin gelişmesi ve pazar paylarının artırılması sağlanabilecektir. Ayrıca acentelerin gelişmesi ülkedeki iç ve dış turizm potansiyelini arttırarak ülke turizmüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Örgütsel Güven Kavramı

Sosyal bilimlerde ele alınan birçok kavram gibi güven kavramının tanımlanması da oldukça güçtür. Güven kavramı, tüm kişiler tarafından anlaşıldığı düşünülen ama tanımlanması oldukça güç ve karmaşık olan kavramlardan biridir (Taylor, 1989). Güvenin tanımlanmasında ortaya çıkan bu güçlüğü nedenini Fukuyama (2005) güvenin birbirinden bağımsız olan çok sayıda konunun ve kültürün anlaşılmasındaki temel etmen olmasına bağlamaktadır.

Sosyolojik perspektifler açısından güven, bireylerden izole edilmemiş çiftler ve gruplar gibi kolektif haldeki birimlerin bir özelliği olarak düşünülmektedir. Kolektif bir davranış olan güven, bireysel psikolojik durumlardan ziyade insanlar arasındaki ilişkiler olarak kabul edilir. Bu yüzden güven sosyal sistemin içinde vardır (Lewis & Weigert 1985). Ayrıca güven kavramının kolektif olan örgütler için önemli bir unsur olduğu da söylenebilir.

1990'ların ortalarından beri, güvenin temelini; örgüt için rekabet avantajının kaynağı ve kişisel ilişkilerin en önemli faktörlerinden biri olduğu belirtilmektedir (Tan & Lim, 2009). Bu bağlamda güven kavramının örgüt içi gelişimde önemli unsurlardan biri olduğu söylenebilir. Örgütlerin pazar paylarını arttırabilmeleri için çalışanların örgüte olan bağlılığı temel unsurdur. Bu bağlılığın oluşmasını örgüte duydukları güven sağlamaktadır. Bu doğrultuda güven kavramının hem çalışanlar hem de örgüt için temel unsurlardan biri olduğu belirtilmiştir (Taşkın & Dilek, 2010).

Bireye güven ve örgüte güven kavramları birbirinden bağımsız kavramlardır. Bireysel güven kişiler arasında ve örgütsel düzeyde gerçekleşirken, örgüte güven daha çok örgüt düzeyinde gerçekleşir (Doney & Canon, 1997). Ayrıca bireye güven, karşılıklı olarak ilişkilerden ve tutumlardan meydana gelen istekler olarak tanımlanmıştır (Shockeley-Zalabak vd., 2000). Bunların sonucunda örgütün gelişmesi için, örgütsel güvenle beraber bireysel güvenin de genel anlamda önemli olduğu belirtilebilir.

Örgütsel güven kavramı disiplinler arası bir kavram olması nedeniyle literatürde pek çok tanıma sahiptir

(Arslan, 2009; Juceviciusa & Juceviciene, 2015; Shockey-Zalabak, Ellis & Winograd, 2000). Örgütsel güven, örgütteki bireylerin karşılıklı olarak birbirlerine duydukları inanç, doğruluk ve içtenlik gibi etmenlerin gerçeği yansıtırma süreci olarak tanımlanmıştır (Arslan, 2009). Bir başka tanımda ise örgütsel güven sosyal örgütsel çevrenin karmaşık yapılanmasının temelinde dayanmaktadır (Juceviciusa & Juceviciene, 2015).

Örgüt, bireyin bulunduğu toplumun içinde yaşayan mikro toplum olarak ifade edilmektedir. Çalışanların tümü örgüt içerisindeki davranışlarını yıllar içindeki toplumsal kültür, örf ve adetlerden elde etmişlerdir. Temelde örgütsel ve toplumsal değerler birbirinden bağımsız düşünülemez (Başaran, 2000). Bu noktada insan faktörünün değişen ve gelişen örgütler için temel yapı taşı olduğu ortaya çıkmaktadır.

Örgütsel güvenin ilgili literatür (Özgen, 2003; Ferres vd., 2004, Reyhanoğlu, 2006; Yılmaz, 2006; Aktuna, 2007; Polat, 2007; Sayın, 2009;). göz önüne alındığında genel kabul görmüş olan üç boyutunun olduğu görülmektedir. Bu nedenle çalışmada kullanılmış olan boyutlar yöneticiji güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven olarak sıralanmaktadır.

İş-Aile Yaşam Çatışması

İş kavramı, bir bireyin hayatını idame ettirebilmesi için belirli bir ücret karşılığı kendi evi dışında veya içinde sürdürdüğü çalışma olarak tanımlanmaktadır. Aile kavramı ise hayatlarını birbirlerine bağlı olarak devam ettiren ve aşgari düzeyde iki kişiden oluşan en küçük sosyal topluluklar olarak tanımlanmaktadır. Tüm bu kavramlarla bağıntılı olarak bireylerin iş ve aileleri arasındaki ilişkiler, birbirlerine olan etkileri farklı alanlarda birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir (Allen vd., 2000).

İş ve aile kavramları bireyler için iki temel etki alanı olarak ortaya çıkmaktadır. İş ve aile alanlarının sahip olduğu gerekliliklerden dolayı önemli derecede birbirlerine bağlı oldukları belirlenmiştir. Bu iki rol arasında dengesizlik olduğunda ise ortaya iş-aile yaşam çatışması ortaya çıkmaktadır. Bir rolün daha fazla zaman ve sorumluluk gerektirdiği durumlarda diğer rolün sorumlulukları yerine tam olarak getirilmediğinden dolayı problemler oluşmaktadır (Morgan, 2009).

İki rol arasındaki çatışmayı Grenhaus & Beutell (1985: 77) şu şekilde özetlemektedir. Birey, hayatı boyunca üstüne düşün rollerin ona vermiş olduğu sorumlulukları yerine getirmekle yükümlüdür. Birey, belirli zaman sonra iş hayatına girdiğinde üstüne düşen sorumluluklara bir yenisi daha eklenmektedir. Ama bireyin iş hayatının rolleri ile iş dışında bulunan sorumluluklarını

aynı anda eksiksiz yerine getirmesi oldukça güçtür. Bu sebeple birey rollerin gerekliliklerini dengelemeye çalışmaktadır. İş ve aile rollerini dengelemediği durumda ise iş-aile veya aile-iş çatışması yaşanmaktadır. İş ve aileye karşı sorumlulukların artması bireyi yordduğundan ve kendine zaman ayırmasını engellediğinden dolayı çatışma ortaya çıkmaktadır.

Dubrin (1997: 116) iş-aile yaşam çatışmasını, bireyin hem işgören olarak bir örgüte bağlı olması hem de ebeveyn olması durumunda sahip olduğu rollerin belirli bir noktada çatışması şeklinde tanımlamıştır. Parasuraman & Simmers (2001: 556) ise “iş ve aileden kaynaklanan rollerinin aynı anda ortaya çıkararak birbirlerini olumsuz yönde etkileme durumu” şeklinde tanımlamışlardır.

İş-aile yaşam çatışması ayrıca bireyin sahip olduğu tüm yaşamın değişik alanlarında ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkış şekillerine göre iş-aile yaşam çatışması üç türe ayrılmaktadır. Bu türler zaman odaklı, gerilim odaklı ve davranış odaklı iş-aile yaşam çatışmasıdır. Zaman odaklı çatışma bireyin zamanı iyi kullanmamasından ortaya çıkmaktadır. Gerilim odaklı çatışma, bireyin üstlenmiş olduğu iş veya aile rollerinden herhangi birinden kaynaklanan olumsuz durumun yarattığı gerilimin diğerini olumsuz yönde etkilemesidir. Son olarak ise davranış odaklı çatışma, bireyin iş veya aile gibi üstlenmiş olduğu rollerinden herhangi biri için sorun teşkil etmeyecek olan davranışın diğer rol açısından olumsuzluk yaratması durumunda ortaya çıkmaktadır (Greenhaus & Beutell, 1985). Bu bağlamda iş-aile yaşam çatışmasının çift yönlü bir kavram olduğu anlaşılmaktadır.

İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti kavramı son yıllarda örgütsel psikologlar, yöneticiler ve sosyologların ilgilendiği konuların başında gelmektedir. Bununla birlikte araştırmacılar da işten ayrılma niyeti konusunda çok sayıda çalışma yapmaktadırlar (Süner, 2014: 25). Bu kapsamda çalışmada üçüncü değişken olarak işten ayrılma niyeti kavramı ele alınmıştır.

Alanyazın incelenmesi sonucunda işten ayrılma niyetinin farklı çalışmalarda (Price, 1997; Price & Muller, 1981; Rusbult vd., 1988) farklı tanımları olduğu gözlenmiştir. İlk olarak işten ayrılma niyeti “bireyin örgüt üyeliğini devam ettirme ya da ettirmeme olasılığı” olarak ifade edilmiştir (Price & Muller, 1981: 546). Bir başka tanımda ise çalışanın bireysel olarak örgütün sınırları içindeki üyeliğinden ayrılma fikri şeklinde açıklanmaktadır (Price, 1997: 532).

Rusbult vd., (1988) göre işten ayrılma niyeti, çalışan bireyin mevcut durumlardan memnun olmamasından dolayı göstermiş olduğu olumsuz davranış ve tutum-

lardan doğan yıkıcı etmenler olarak tanımlanmaktadır. Ücretlendirme, güvence, adalet, yetki verme ve örgüt koşullarının sorunlu olduğu örgütlerde işten ayrılma niyeti daha fazla görülmektedir. Bu unsurların dışında işten ayrılmayı etkileyen farklı koşullarda söz konusudur.

İşten ayrılmayı etkileyen bu koşullar dışsal, örgütsel ve kişisel olmak üzere üç farklı grupta toplanmaktadır. Dışsal koşullar, istihdam oranı, iş sahaları ve ekonomik durum; örgütsel koşullar, örgüt içindeki yönetim performansı, çalışan tatmini ve ödüllendirme; kişisel koşullar ise yaş, ailevi durum ve bireysel özellikler olarak belirlenmiştir (Cotton & Tuttle, 1986: 63).

Çalışan birey, bu unsurları göz önünde bulundurarak kendi işinin değerlendirmesini yapmaktadır. İşinden memnun olmaması durumunda ise işten ayrılmanın olasılıklarını ve başka bir iş arama sürecindeki eksi ve artı yönleri araştırmaktadır. Sonuç olarak çalışan birey mevcut işiyle diğer iş olanaklarının karşılaştırmasını yaparak işinden ayrılmaya veya devam etmeye karar vermektedir (Mobley, 1977: 238). Örgütün sadece çalışanın işten ayrılma sürecinin sıralandığı bu unsurları anlaması yeterli değildir. Aynı zamanda işten ayrılma niyetini etkileyen unsurları da anlaması gerekmektedir. Çünkü örgütün gelişmesi ve geleceğe daha emin bir şekilde bakabilmesi için en önemli etmenlerin başında çalışanlar gelmektedir. Ayrıca çalışanlar örgüt için mali açıdan önem arz etmektedir (Alexander vd., 1994: 518).

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Yurtseven (2008), çalışmasında iş-aile yaşam çatışmasının işten ayrılma niyeti ve iş tatmini üzerindeki etkileri incelemiştir. Bu doğrultuda iş-aile yaşam çatışmasının boyutlarından olan aile-iş çatışması, zamana ve gerilime dayalı çatışma türlerinin işten ayrılma niyeti üzerine olumlu yönde etkilerinin bulunduğu da çalışmada ortaya çıkarılmıştır.

Turunç & Çelik (2010), araştırmalarında çalışanların algılamış oldukları örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme, iş-aile, aile-iş çatışmaları ve işten ayrılma niyeti üzerine olan etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada çalışanların algılamış oldukları örgütsel desteğin iş-aile yaşam çatışması, aile-iş çatışmasını ve işten ayrılma niyetini anlamlı olarak azalttığı sonucu tespit edilmiştir.

Nohe & Sonntag (2014), çalışmalarında iki bakış açısına göre iş-aile yaşam çatışması, sosyal destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Bunlardan ilki aile-iş çatışmasının iş-aile çatışmasına göre işten ayrılma niyetini daha fazla arttırdığını orta-

ya koyan etki alanları bakış açısıdır. İkincisi ise iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasına göre işten ayrılma niyetini daha fazla etkilediği yönündeki eşleştirme bakış açısıdır.

Karatepe & Karadas (2014), tarafından yapılan çalışmada psikolojik sermayenin iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, işten ayrılma ve işe gitmeme niyetleri üzerine etkisi araştırılmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre; psikolojik sermayenin iş-aile çatışmasını, aile-iş çatışmasını, işten ayrılma ve işe gitmeme niyetlerini azaltıcı etkisinin olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Tüm bu çalışmalar (Karatepe & Karadas, 2014; Nohe & Sonntag, 2014; Turunç & Çelik, 2010; Yurtseven, 2008) doğrultusunda iş-aile yaşam çatışmasıyla işten ayrılma niyeti kavramlarının ilişkili olduğu araştırmalarla doğrulanmaktadır. Ayrıca Nohe ve Sonntag (2014) göre iş-aile yaşam çatışmasının boyutlarından olan aile-iş çatışması da işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

Yukarıda verilen literatürdeki bu bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H₁: İş-aile yaşam çatışmasıyla işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1a}: İş-aile çatışması boyutuyla işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1b}: Aile-iş çatışması boyutuyla işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Yazıcıoğlu (2009), çalışmasında örgütsel güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, örgüte duyulan güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır.

Yanık (2014), çalışmasına göre örgütsel güvenin, işten ayrılma niyeti ile ahlaki liderlik arasında doğrudan aracılık etkisine sahip olduğunu belirlemiştir. Cunningham & MacGregor (2000), çalışmalarından elde edilen verilerin analizi sonucunda örgütsel güvenin iş tatminini ve işten ayrılma niyetini doğrudan etkilediği sonucu bulunmuştur. Brashear vd., (2003), ise yapmış oldukları çalışmada güven kavramının, iş tatmini ile doğrudan işten ayrılma niyeti arasında dolaylı bir ilişkinin olduğu ortaya konulmuştur.

Yapılan literatür incelemesi sonucunda elde edilen çalışmalar (Brashear vd., 2003; Cunningham ve MacGregor 2000; Yanık, 2014; Yazıcıoğlu, 2009) örgütsel güven ile işten ayrılma niyeti kavramlarının ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Yukarıda verilen literatürdeki bu bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H₂: Örgütsel güvenle işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2a}: Yöneticiye güvenle işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2b}: Çalışma arkadaşlarına güvenle işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2c}: Örgüte güvenle işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Idrissou vd., (2013), çalışmalarında bir örgütte güvenin nasıl ve niçin kurulduğunu ve hangi sonuçlara neden olduğunu incelemişlerdir. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre; güven karşılıklı ilişkileri ve birlikteliği artırmaktadır. Ayrıca güvenin işlevsel olarak kullanılmamasının çatışmaya yol açtığı da çalışmada ortaya çıkarılan sonuçlar arasındadır.

Önderoğlu (2010), tarafından yapılan çalışmada, dağıtımsal adalet ve etkileşimsel adalet algıları ile iş-aile çatışması arasında negatif ilişkinin varlığı ortaya konulmuştur. Ayrıca çalışanların algılamış oldukları örgütsel desteğin artması durumunda ise iş-aile çatışmalarının azaldığı sonucuna da ulaşılmıştır. Bu doğrultuda örgütsel destek ve adalet kavramlarının örgütsel güven kavramıyla pozitif yönlü ilişkileri (Hubbell & Chory-Assas, 2005; Polat & Ceep, 2008; Yılmaz, 2009) göz önünde bulundurularak örgütsel güvenin de iş-aile çatışmasıyla ilişkili olabileceği söylenebilir.

Yapılan incelemeler sonucunda iş-aile yaşam çatışması ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemiş olan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak örgütsel güvenle pozitif ilişkileri saptanmış olan örgütsel

adalet ve örgütsel destek gibi kavramlarla iş-aile yaşam çatışmasının ilişkisinin olduğu açıktır (Hubbell & Chory-Assas, 2005; Polat & Ceep, 2008; Yılmaz, 2009). İlave olarak Idrissou vd., (2013) çalışmalarında güvenin olmadığı örgütlerde çatışma oluştuğunu saptamışlardır. Bu bağlamda örgütsel güven ve alt boyutlarının iş-aile yaşam çatışmasıyla ilişkili olduğu söylenebilir.

Yukarıda verilen literatürdeki bu bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H₃: Örgütsel güvenle iş-aile yaşam çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3a}: Örgütsel güvenle iş-aile çatışması boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3b}: Örgütsel güvenle aile-iş çatışması boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3c}: Yöneticiye güvenle iş-aile yaşam çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

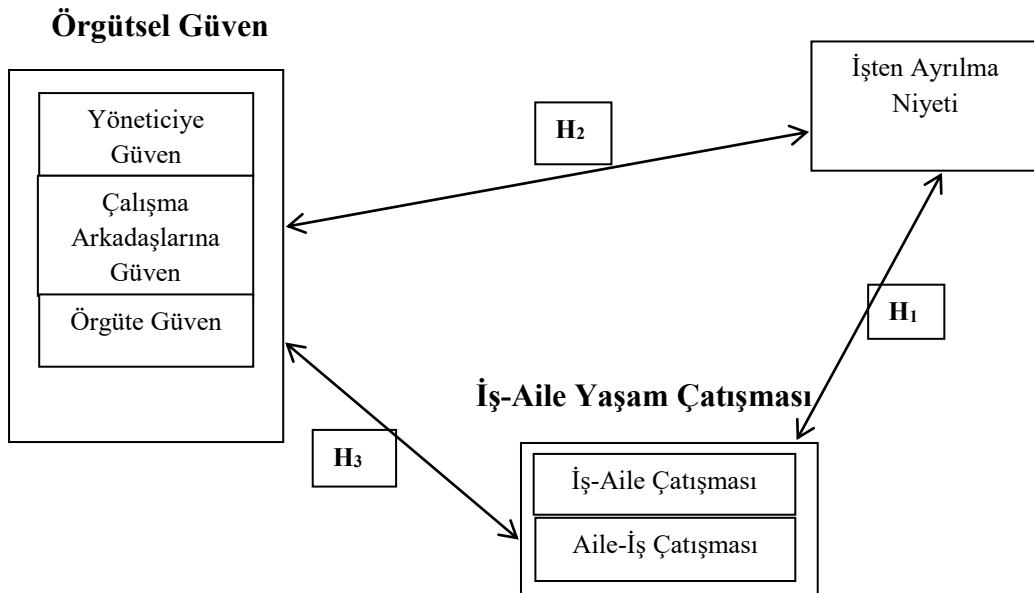
H_{3d}: Çalışma arkadaşlarına güvenle iş-aile yaşam çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3e}: Örgüte güvenle iş-aile yaşam çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Örgütsel güven, iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyeti kavramları arasındaki ilişkiler çerçevesinde araştırmanın modeli aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

Araştırmanın Örneklemi

Araştırma Eskişehir ilinde gerçekleştirilmiştir. Eskişehir ilinde toplamda 65 seyahat acentesi faaliyet göstermektedir



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

(Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, 08 03 2016). Araştırmanın ana kütlesini toplam 180 kişi olarak belirlenen acente personeli oluşturmaktadır. Acente çalışmasının ulaşılabilir olması ve maliyet açısından herhangi bir sıkıntı oluşturmadığı belirlenmiştir. Bu kapsamda evrenin tamamının ulaşılabilir olmasından dolayı tam sayım yapılmıştır. Seyahat acenteleri bünyesinde çalışan 180 çalışana dağıtılan soru formunda, kullanılabilir 162 soru formu elde edilmiş ve analizlerde bu formlar dikkate alınmıştır. Uygulanan anketin geri dönüş oranı %90 olarak gerçekleşmiştir.

Veri Toplama Yöntemi ve Analizler

Çalışmanın amacı doğrultusunda oluşturulan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların işten ayrılma niyetlerini ve algılamış oldukları örgütsel güven düzeylerini ölçen ifadeler, ikinci bölümde çalışanların iş-aile yaşam çatışmasını ölçen ifadeler ve üçüncü bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerini ilişkin ifadeler yer verilmiştir. Demografik ifadeler çalışmanın amacı doğrultusunda araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Bu doğrultuda çalışanlara demografik özellikleri olarak, cinsiyet, yaş, medeni durum, işletmedeki çalışma süreleri ve işletmedeki pozisyonları sorulmuştur.

BULGULAR VE YORUMLAR

Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları

Tablo 1'de örgütsel güven, işten ayrılma niyeti ve iş-aile yaşam çatışması ölçeklerinin güvenilirlik (cronbach alpha) değerleri görülmektedir.

Ölçeklerin güvenilirliği 0,00-0,40 arasında olduğunda güvenilir olmadığı; 0,40-0,60 arası düşük güvenilirlikte olduğu, 0,60-0,80 arası yeterli derecede güvenilir ve 0,80-1,00 arasında olması ise yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Kayış, 2010: 405). Tablo 1'e göre örgütsel güven ile alt boyutlarının, iş-aile yaşam çatışması ile alt boyutlarının ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin tümünün 0,80-1,00 arasında olduğu görülmektedir. Buradan hareketle tüm ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğu belirlenmiş ve analiz işlemlerine devam edilmiştir.

Faktör Analizi ve Sonuçları

Faktör analizi, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör yapılarını bulmaya yönelik bir işlem olup bir veri toplama aracı olarak ölçeğin yapı geçerliliğini

Tablo 1: Ölçeklerin Güvenilirliklerine Yönelik Bulgular

	Cronbach Alpha	Soru Sayısı(n)
1. Örgütsel Güven	,967	21
Yöneticiye Duyulan Güven	,950	9
Çalışma Arkadaşlarına Güven	,906	5
Örgüte Duyulan Güven	,942	7
2. İşten Ayrılma Niyeti	,909	2
3. İş-Aile Yaşam Çatışması	,889	10
İş-aile boyutu	,915	5
Aile-iş boyutu	,890	5

Yöneticiye duyulan güven boyutunun 5'inci ifadesi arkadaşlarıma duyulan güven boyutunun da altında toplanmasından dolayı ölçekten çıkarılmıştır.

Çalışanların iş-aile yaşam çatışması düzeylerini ölçmek üzere Netemeyer vd., (1996) tarafından geliştirilen iş-aile yaşam çatışması ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek on ifadeden ve iki alt boyuttan oluşmaktadır. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek amacıyla Tate vd., (1997) tarafından geliştirilen ve Firth vd., (2003) tarafından yapılmış olan çalışmada kullanılmış olan işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Son olarak çalışanların örgütsel güven düzeylerini ölçmeye yönelik kullanılan ankette Omarov, (2009: 77) tarafından geliştirilmiş olan ölçekten yararlanılmıştır.

incelemede sıklıkla kullanılan bir analizdir (Büyüköztürk, 2011: 123). Bu doğrultuda çalışmada, aralarında düşük ilişkiye sahip çok sayıda değişkenin uygun sayıya düşürülmesi, yapı geçerliliğinin test edilmesi, gruplandırılması ve ana faktörlere dönüştürülmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Örgütsel güven ölçeğinin faktör analizi sonuçlarını elde edebilmek amaçlı temel bileşenler analizi ve varimax döndürme tekniği kullanılmıştır. Örgütsel güven ölçeğine yönelik faktör analizi bulgularına göre KMO örneklem değerinin yeterli olduğu ve Bartlett testi sonucunun ölçeğin diğer analizlerde kullanımı için uygun olduğu belirlenmiştir (KMO değeri:0,952; Bartlett testi sonucu:p<0,05). Elde

edilen sonuçlar doğrultusunda yöneticiye duyulan güven boyutunun 5. ifadesi olan “Yöneticimin söyledikleri ile yaptıkları birbirleriyle tutarlıdır” ifadesinin çalışma arkadaşlarına duyulan güven boyutunun da altında toplanmasından dolayı ölçekten çıkarılmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda örgütsel güven ölçeğinin 21 madde ve 3 boyutta oluşmuştur. Bu sonuç Omarov, (2009:77) ölçeğiyle tutarlılık göstermektedir. Örgütsel güven ölçeğine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonrası ortaya çıkan 3 boyut toplam varyansın %73,473’ünü açıklamaktadır. Toplam varyansın %60,778’i birinci boyut olan “Yöneticiye Duyulan Güven” ile %7,621’i ikinci boyut olan “Çalışma Arkadaşlarına Güven” ve %4,774’ü üçüncü boyut olan “Örgüte Duyulan Güven” ile açıklanmaktadır. Sosyal bilimlerde yapılan çalışmalarda yapılan analizlerde toplam varyans değerinin %40 ile %60 arasında olması yeterli kabul edilmiştir (Tavşancıl, 2006, s. 48). Bu kapsamda açıklanan toplam varyansın %73,473 olması yeterli düzeyde olduğunu göstermektedir. İş-aile yaşam çatışması ölçeğinin faktör analizi sonuçlarını elde edebilmek amaçlı temel bileşenler analizi ve varimax döndürme tekniği kullanılmıştır. İş-aile yaşam çatışması ölçeğine yönelik faktör analizi bulgularına göre KMO örneklem değerinin yeterli olduğu ve Bartlett testi sonucunun ölçeğin diğer analizlerde kullanımı için uygun olduğu belirlenmiştir (KMO değeri:0,867; Bartlett testi sonucu:p<0,05).

Yapılan geçerlilik analizleri doğrultusunda iş-aile yaşam çatışması ölçeğinin iki boyut ve 10 ifadeden oluştuğu görülmektedir. Bu sonuçlar Netemeyer vd., (1996) ölçeğiyle birebir benzerlik göstermektedir. İş-aile yaşam çatışması ölçeğine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonrası ortaya çıkan 2 boyut toplam varyansın %72,743’ünü açıklamaktadır. Açıklanan toplam varyansın %50,263’ünü birinci boyut olan “İş-aile Çatışması Boyutu” açıklamaktadır. Toplam varyansın %22,480’ini ise ikinci boyut olan «Aile-iş Çatışması Boyutu» açıklamaktadır. Açıklanan toplam varyansın

%72,743 olması iş-aile yaşam çatışması ölçeğinin yeterli düzeyde geçerli olduğunu göstermektedir.

İşten ayrılma niyeti ölçeğine yönelik faktör analizi bulgularına göre de KMO örneklem değerinin yeterli olduğu ve Bartlett testi sonucunun ölçeğin faktör analizinde kullanımı için uygun olduğu belirlenmiştir (KMO değeri:0,500; Bartlett testi sonucu:p<0,05). Yapılan faktör analizi doğrultusunda ölçeğin tek boyuttan oluştuğu görülmektedir. Bu sonuç Tate vd., (1997) ölçeğiyle birebir benzerlik göstermektedir. İşten ayrılma niyeti ölçeğine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda ölçek toplam varyansın %91,719’unu açıklamaktadır. Bu sonuç ölçeğin yeterli düzeyde geçerliliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Normallik Dağılım Testlerine Yönelik Bulgular

Korelasyon ve varyans analizi gibi karşılaştırmalı testlerde verilerin normal dağılmış olması önkoşullardan biridir. Çarpıklık katsayısının (ÇK) “0” olması ortalamaya göre tam simetrik dağılımı gösterir. Çarpıklık katsayısının +1 ile -1 sınırları içerisinde kalması ise puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2005). Analizlerde örgütsel güven puanları çarpıklık katsayısı “-,547”; iş aile çatışması puanları çarpıklık katsayısı “,022” ve işten ayrılma niyeti puanları çarpıklık katsayısı “,196” olarak hesaplanmıştır. Bu bilgiler kapsamında ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği söylenebilir.

Katılımcıların Demografik Özelliklerini Göre Araştırma Bulguları

Araştırma Eskişehir ilinde faaliyet gösteren seyahat acentelerinde çalışan 180 kişinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Ancak bunlardan 18 tanesi analize uygun bulunmadığından dolayı kullanılmamıştır. Araştırmaya katılan 162 kişinin demografik özellikleri Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Değişken	Sayı(n)	%		Değişken	Sayı(n)	%
Cinsiyet	Erkek	84	51,9	Çalışma Süresi	5 yıldan az	103	63,6
	Kadın	78	48,1		6-10	39	24,1
Yaş	18-30	74	45,7		11-15	14	8,6
	31-40	55	34,0		16-20	4	2,5
	41-50	26	16,0		21 yıldan fazla	2	1,2
	51 ve üzeri	7	4,3	Çalışan	109	67,3	
Medeni Durum	Evli	80	49,4	Görevi	Şef	22	13,6
	Bekar	72	44,4		Müdür	31	19,1
	Boşanmış/Dul	10	6,2				
Toplam		162	100	Toplam		162	100

Tablo 2 incelendiğinde; araştırmaya katılanların %51,9'unun erkek, %48,1'inin kadın olduğu görülmektedir. Bu durum seyahat acentelerinde çalışanların cinsiyet göz önüne alındığında neredeyse eşit olduğunu göstermektedir. Araştırmaya katılanların yaş dağılımı ise 18-30 yaş arasında olanlar % 45,7; 31-40 yaş arasında olanlar %34; 41-50 yaş arasında olanlar %16; 51 ve üzeri yaşında olanlar ise %4,3 olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun 18-30 ve 31-40 arasında olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu bulgulara göre çalışanların büyük bölümünün 40 yaş altında olması seyahat acentelerin çalışanlarının genel olarak genç profilde olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların medeni durumu incelendiğinde, % 49,4'ünün evli; %44,4'ünün bekâr ve % 6,2'sinin boşanmış/dul olduğu görülmektedir. Buldukları işletmede çalışma sürelerine bakıldığında, 5 yıldan az çalışmakta olanlar % 63,6; 6-10 yıl arasında çalışanların 24,1; 11-15 yıl arasında çalışanların %8,6; 16-20 yıl arasında çalışanların % 2,5; 21 yıldan fazla çalışanların %1,2 oranında olduğu görülmektedir. Çalışanlarının büyük bir bölümünün (%63,6) 5 yıldan az süredir bulunduğu işletmede çalıştığı görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların pozisyona göre dağılımı incelendiğinde, %67,3'ü çalışan; %13,6'sı şef ve %19,1'nin müdür olduğu görülmektedir.

Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Çalışmada örgütsel güven, iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyeti kavramlarının ve alt boyutların arasındaki ilişkilerin düzeylerinin ve yönlerinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine ilişkin bulgular Tablo 3'te sunulmaktadır.

Tablo 3'te görüldüğü üzere seyahat acentesi çalışanlarının algılamış oldukları iş-aile yaşam çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü ($r= 0,374$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç seyahat acentesi çalışanın iş-aile yaşam çatışması yaşaması durumunda işten ayrılmayı düşündüğünün göstergesidir. İş-aile yaşam çatışmasının alt boyutlarından iş-aile boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü ($r= 0,313$, $p<0,01$), aile-iş boyutu ile de istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü ($r= 0,310$, $p<0,01$) ilişkiler saptanmıştır. Bu neticeler doğrultusunda acente çalışanlarının işten veya aileden kaynaklı iş-aile yaşam çatışması yaşamaları durumunda da işten ayrılmayı düşündüğü görülmektedir. Bu bilgiler ışığında H_1 , H_{1a} ve H_{1b} kabul edilmiştir.

Acente çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki ($r= -0,705$, $p<0,01$) tespit edilmiştir. Elde edilen negatif ve anlamlı ilişki çalışanların örgütsel güven düzeylerinin artması durumunda işten ayrılma niyetlerinin azalacağını göstermektedir. Buna göre H_2 kabul edilmiştir.

Örgütsel güvenin alt boyutlarından biri olan yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r= -0,674$, $p<0,01$) ilişki tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç acente çalışanın yöneticisine güvenmesi durumunda işten ayrılma niyetinin azaldığını göstermektedir. Çalışma arkadaşlarına güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r= -0,541$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç acente çalışanlarının çalışma arkadaşlarına güvenlerinin artması durumunda işten ayrılma niyetlerinin düşeceğini

Tablo 3: Değişkenler Arasındaki Korelasyon Tablosu

Değişkenler	Ort. (x)	S.s	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Og_toplam	3,397	0,98	1							
2.İş_aile_tp	2,904	0,94	-,374**	1						
3.İştn_ayrlm	2,737	1,38	-,705**	374**	1					
4.Yön_güv	3,410	1,08	,959**	-,332**	-,674**	1				
5.Ark_güv	3,458	1,06	,807**	-,375**	-,541**	,677**	1			
6.Örgt_güv	3,336	1,08	,928**	-,335**	-,677**	,845**	,645**	1		
7.İş-aile	3,160	1,18	-,301**	,849**	,313**	-,262**	-,252**	-,311**	1	
8.Aile-iş	2,648	1,08	-,324**	,816**	,310**	-,293**	-,379**	-,244**	,388**	1

** = Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü)

* = Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü)

göstermektedir. Örgütsel güvenin son boyutu olan örgüte güven ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,677$, $p < 0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Bu netice çalışanların örgüte güvenlerinin artmasının işten ayrılma niyetlerini azalttığını göstermektedir. Bunlara göre H_{2a} , H_{2b} ve H_{2c} kabul edilmiştir.

Seyahat acenteleri çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güven ile iş-aile yaşam çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,374$, $p < 0,01$), iş-aile yaşam çatışmasının alt boyutlarından iş-aile boyutu ile örgütsel güven arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,301$, $p < 0,01$), aile-iş boyutu ile örgütsel güven arasında da istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,324$, $p < 0,01$), ilişkiler bulunmuştur. Elde edilen bu ilişkiler çalışanların örgüte olan güvenlerinin artması durumunda aileden veya işten kaynaklı iş-aile yaşam çatışması yaşama- larının azalacağına göstermektedir. Bunlara göre H_{3a} , H_{3b} kabul edilmiştir.

Örgütsel güvenin alt boyutlarından olan yöneticiye güven ile iş-aile yaşam çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,332$, $p < 0,01$), çalışma arkadaşlarına güven ile iş-aile yaşam çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,375$, $p < 0,01$) ve örgütsel güvenin son boyutu olan örgüte güven ile iş-aile yaşam çatışması arasında da istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ($r = -0,335$, $p < 0,01$) ilişkiler saptanmıştır. Bu ilişkiler çalışanın yöneticisine, arkadaşlarına ve örgüte güvenin artması durumunda da iş-aile yaşam çatışmasının azalacağına göstermektedir. Bunlara göre H_{3c} , H_{3d} ve H_{3e} kabul edilmiştir.

Örgütsel Güven ile İş-Aile Yaşam Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine Yönelik Regresyon Analizi Bulguları

Seyahat acenteleri çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma

niyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Analizlerden elde edilen bulgular doğrultusunda bağımsız değişken olan örgütsel güvenin bağımlı değişken işten ayrılma niyeti üzerine etkisi Tablo 4'te verilmiştir.

Elde edilen regresyon analizi bulgularına göre; seyahat acentesi çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü ve yüksek düzeyde etkisinin ($\beta = -0,705^*$) bulunduğu belirlenmiştir. Bu durum acente çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin artması durumunda işten ayrılma niyetlerinin düşeceğinin, örgütsel güvenin azalması durumunda da işten ayrılma niyetlerinin artacağına açık göstergesidir. Bu sonuç doğrultusunda acente yönetiminin örgütsel güvenin artırılması için yapacağı faaliyetlerin, acenteler için çalışan devir hızının düşürülmesini sağlayacak bir unsur olduğu söylenebilir.

İşten ayrılma niyetinin %49'unun ise bağımsız değişken olan örgütsel güven ile açıklanabileceği tespit edilmiştir. Açıklama oranının yüksek olması, çalışmanın evreni olan seyahat acenteleri çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin düşük olduğundan dolayı işten ayrılma niyetlerine sahip olduklarını göstermektedir.

Seyahat acenteleri personelinin algılamış oldukları örgütsel güvenin iş-aile yaşam çatışması üzerine etkisini belirlemek amaçlı yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 5 incelendiğinde örgütsel güvenin çalışanların algılamış oldukları iş-aile yaşam çatışması üzerinde negatif yönlü ancak düşük bir etkiye ($\beta = -0,374^*$) sahip olduğu görülmektedir. Sonuç, **örgütsel güvenin iş-aile yaşam çatışması üzerindeki etkisinin oldukça sınırlı olduğunu göstermektedir. Acente çalışanlarını algılamış oldukları iş-aile yaşam çatışmasının %14'ünün örgütsel güven ile açıklanabileceği tespit edilmiştir.**

Tablo 4: Örgütsel Güven ile İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	β	Standart Hata	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
Örgütsel Güven	-0,705*	0,079	-12,570*	0,000	1,000	1,000
F			153,002			
Düzeltilmiş R ²			0,494			
R ²			0,497			
Std. Error of the Estimate			0,984			
Anlamlılık Düzeyi			0,000			
Durbin-Watson			1,929			

Bağımlı Değişken: **İşten Ayrılma Niyeti**

** $p < 0,05$; * $p < 0,01$

Tablo 5: Örgütsel Güven ile İş-Aile Yaşam Çatışmasına Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	β	Standart Hata	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
Örgütsel Güven	-0,374*	0,070	-5,108*	0,000	1,000	1,000
F			26,091			
Düzeltilmiş R ²			0,135			
R ²			0,140			
Std. Error of the Estimate			0,882			
Anlamlılık Düzeyi			0,000			
Durbin-Watson			2,010			

Bağımlı Değişken: **İş-Aile Yaşam Çatışması** **p<0,05; * p<0,01

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmadan elde edilen bulgulara bakıldığında iş-aile yaşam çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki ($r= 0,374$) saptanmıştır. Bu sonuç, acente çalışanlarının yaşamış oldukları iş-aile yaşam çatışmasından dolayı işten ayrılmalarına yol açmaktadır.

İş-aile yaşam çatışmasının alt boyutları olan iş-aile boyutu ile pozitif ve anlamlı ($r= 0,313$) ve aile-iş boyutu ile de pozitif ve anlamlı ($r= 0,310$) ilişkiler tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlardan hareketle acente personellerinin aileden veya işten kaynaklı iş-aile yaşam çatışması yaşaması durumunda da işten ayrılma niyetlerinin artacağı söylenebilir. Araştırma sonucunda, iş-aile yaşam çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkilerin bulunması literatürde bulunan çalışmalarla (Karatepe & Karadas, 2014; Nohe & Sonntag, 2014; Ryan vd., 2015; Turunç & Çelik, 2010; Yurtseven, 2008) paralellik göstermektedir. Ayrıca Nohe & Sonntag (2014) çalışmalarında iş-aile yaşam çatışmasının alt boyutlarından olan iş-aile boyutunun aile-iş boyutuna göre işten ayrılmayı daha fazla etkilediği sonucu da örtüşen sonuçlar arasındadır. *Çalışanların işten ayrılmasını etkileyen etmenler arasında iş-aile yaşam çatışmasının olduğu* söylenebilir.

Çalışmada örgütsel güven ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve yüksek düzeyde negatif bir ilişki ($r= -0,705$) saptanmıştır. Bu ilişkiye dayanarak çalışanların algılamış oldukları örgütsel güven düzeylerinin azalmasıyla işten ayrılma niyetlerini yüksek oranda arttığı söylenebilir. Aksi durumda ise örgütsel güven düzeyi yüksek olanların işletmeden ayrılma niyetlerinin düşük olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuç örgütsel güvenin, işten ayrılmalarındaki önemini vurgular niteliktedir. Örgütsel güvenin alt boyutları olan yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasında ($r= -0,674$), çalışma arkadaşlarına güven ile işten ayrılma arasında ($r= -0,541$), örgüte güven ile işten ayrılma arasında ($r= -0,677$) negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Çalışanların sadece yöneticiye, arkadaşlarına veya örgüte güvenmesi de işten ayrılma niyetlerini ters yönlü olarak etkilemektedir. Örgütsel güvenin bu üç alt boyutu arasında işten ayrılma niyetini negatif yönlü olarak en fazla örgüte güven etkilemektedir. Bu durum çalışanın örgütüne güvenmesinin arkadaşlarına veya yöneticisinden güvenmesinden daha önemli olarak görmesi ile açıklanabilir. Çalışan örgütün güçlü olması durumunda iş ve ücret garantisine sahip olduğunu düşünmesi de bu sonucu destekler niteliktedir.

Örgütsel güven ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin bulunması Cunningham & MacGregor (2000) ve Yazıcıoğlu (2009) çalışmalarıyla paralellik göstermektedir. Brashear vd., (2003), yapmış oldukları çalışmada güven kavramı ile işten ayrılma niyeti arasında dolaylı bir ilişkinin olduğunu saptamışlardır. Ancak çalışmada örgütsel güven kavramı bir bütün olarak ele alındığı için, Brashear vd., (2003) çalışmalarından farklı olarak işten ayrılma niyeti ile doğrudan bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Örgütsel güven ile iş-aile yaşam çatışması arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki ($r= -0,677$) tespit edilmiştir. Örgütsel güvenin alt boyutları olan yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven ile de iş-aile yaşam çatışması arasında negatif ilişkilerin olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca iş-aile yaşam çatışmasının alt boyutları olan iş-aile ve aile-iş boyutu ile de örgütsel güven arasında negatif yönlü ilişkiler saptanmıştır. Elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda acente çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin artması iş-aile yaşam çatışmasını düşürürken aksi durumda da iş-aile yaşam çatışması yaşamamaları da örgütsel güven düzeylerini arttırmaktadır.

Yapılan literatür taraması sonucunda örgütsel güven ile iş-aile yaşam çatışması arasındaki ilişkiyi doğrudan inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak Idrissou vd., (2013) çalışmalarında güvenin işlevsel olarak kullanılmamasının çatışmaya yol açacağı sonucu çıkarılmıştır. Çelik & Turunç (2010) ise lider

desteğinin iş-aile yaşam çatışması üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu belirlemişlerdir. Bir başka çalışmada ise dağıtımsal adalet ve etkileşimsel adalet gibi örgütsel güven ile pozitif yönlü ilişkileri olan kavramlarla (Hubbell & Chory-Assas, 2005; Polat & Ceep, 2008; Yılmaz, 2009) iş-aile yaşam çatışması arasında negatif ilişkinin olduğu saptanmıştır (Önderoğlu, 2010). Bu kapsamda belirlenen örgütsel güven ile iş-aile yaşam çatışması ilişkisi vardır hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bu ilişki çalışanların algılamış oldukları örgütsel güven ve iş-aile yaşam çatışmasının birbirini olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Çalışanına güven sağlayan bir örgüt ve aile yapısının varlığının hem işletme hem de çalışan için ne denli önemli olduğu da sonuçlar arasındadır.

Çalışanların algılamış oldukları örgütsel güvenin işten ayrılma niyeti üzerine negatif ve yüksek düzeyde etkisi ($\beta=-0,705^*$) olduğu saptanmıştır. Çalışanların algılamış oldukları örgütsel güven düzeylerinin artırılması durumunda işten ayrılma niyetlerini dolayısıyla işten ayrılmalarını azaltılacağı sonucu elde edilmiştir. İşletmelerin personel devir hızını düşürmelerini sağlamak için örgütsel güven düzeylerini arttırmaları önemli ölçüde etkili olacaktır. Acente çalışanlarının sahip oldukları işten ayrılma niyetlerinin %49'unun örgütsel güven ile açıklanabileceği ortaya çıkarılmıştır. Acente çalışanlarının işten ayrılma sebeplerinin neredeyse yarısı algılamış oldukları örgütsel güven ile açıklanmaktadır. Bu sonuçta örgütsel güvenin çalışan devir hızındaki önemini tekrardan vurgulamaktadır.

Çalışanların algılamış oldukları örgütsel güvenin iş-aile yaşam çatışmasını negatif ancak düşük düzeyde etkilediği ($\beta=-0,374^*$) saptanmıştır. Her ne kadar örgütsel güven düzeylerinin artması veya azalması ters yönlü olarak iş-aile yaşam çatışmasını etkilese de düşük seviyededir. Acente çalışanlarının algılamış oldukları iş-aile yaşam çatışmasının yalnızca %14'ü örgütsel güven ile açıklanmaktadır. Açıklanma oranı nispeten az görünmektedir. Bu durumun başlıca sebepleri arasında iş-aile yaşam çatışmasının sadece işten kaynaklanan sorunlardan değil aileden kaynaklanan sorunlardan dolayı da oluşmuş olmasıdır. İş-aile yaşam çatışmasının aileden kaynaklı oluşmasının da algılamış oldukları örgütsel güven rolünün düşük olması da elde edilen bu sonucu özetler niteliktedir.

Araştırmadan elde edilen tüm sonuçlar değerlendirildiğinde Eskişehir ilinde bulunan seyahat acentesi yöneticilerinin çalışanlarının işlerini daha nitelikli bir şekilde yapabilmesi, işletmenin gelişmesine katkıda bulunmaları ve en önemlisi olan işletmede çalışmaya devam etmeyi istemeleri için çalışanlarının örgüte olan güvenlerinin artırılması gerekmektedir. Örgütlerin çalışanların güvenini artırabilmeleri için onlara vermiş

oldukları sözleri yerine getirmesi gerekmektedir. Ayrıca ödüllendirme sistemi, motive edici ve birlikteliği sağlamak için yemek ve eğlence organizasyonları ve yükselme olanaklarının açık olması gibi unsurlar da örgütsel güveni artırmak için uygulanmalıdır.

Çalışanların iş-aile yaşam çatışması yaşamamaları adına da örgütler çalışma saatlerini aile yaşamını göz önünde bulundurarak hazırlamalıdır. Çalışanlarının haftalık ve yıllık izinlerine önem verilmelidir. Tüm bunlar sonucunda çalışanın iş-aile yaşam çatışması yaşamamasının önüne geçilerek işten ayrılmalarına engel olunabilir. Netice de aile ve iş hayatı yolunda olan çalışanın örgüte olan katkısı artacaktır.

Çalışanların yöneticilere ve örgüte olan güvenlerini artırmak için yöneticiler daima dürüst olmalıdır. Ayrıca problem durumunda çözüm odaklı olmalıdırlar. Çalışanlarının fikir ve görüşlerini dikkate almalıdırlar. Bu sayede çalışan devamlılığı sağlanacak ve örgüt içi dinamiklerdeki aksaklıklar engellenebilir. Sonuç olarak zamanla örgüt kurumsal bir yapı kazanarak pazar payını artıracaktır.

Tüm bu unsurların sağlanması temelde yöneticinin vizyonuna bağlı olmaktadır. Bu kapsamda sadece yönetici değil örgüt sahiplerinin de örgütlerine güven duyması, çalışanların iş-aile sorunları yaşamaması ve işten ayrılmayı düşünmemeleri için örgütlerin yönetimlerini vizyon sahibi, iletişim becerisi yüksek ve stratejik liderlik vasfı olan kişilerden oluşturmaları gerekmektedir.

Son olarak örgütsel güven konusunda çalışan araştırmacılar kadar işletme yöneticileri ve insan kaynakları uzmanlarının da konunun önemini göz ardı etmemeleri gerektiği ortaya çıkmıştır. Örgütsel güven, iş-aile yaşam çatışmasının sebepleri arasında olması ve çalışanın işten ayrılmasına neden olması ile üzerinde önemle durulması ve önlemler alınmasını gerektiren bir konudur.

KAYNAKÇA

- Aktuna, M. (2004). “ İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitim Fonksiyonunun Örgütsel Güvene Etkileri ve Bir Uygulama”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Kütahya.
- Alexander, J. A. Bloom, J. R. ve Nuchols, B. A. (1994). “Nursing Turnover And Hospital Efficiency An Organization Level Analysis,” *Industrial Relations*, C:33, No:4, ss. 505-520.
- Allen, T. Herst, D. Bruck, C. S. ve Sutton, M. (2000). “ Consequences Associated With Work To Family Conflict: A Review And Agenda For Future Research,” *Journal Of Occupational Health And Psychology*, C:5, No:2, ss. 126-138.
- Arslan, M. M. (2009). “Perceptions Of Technical And Industrial Vocational High School Teachers About Organizational Trust” *Journal of Theory and Practice in Education*, C:5, No:2, ss. 274-288.
- Başaran, İ. F. (2000). Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü, Ekinoks Yayınları, Ankara.
- Bökeoğlu, Ö. Ç. & Yılmaz, K. (2008). «İlköğretim Okullarında Örgütsel Güven Hakkında Öğretmen Görüşleri,» Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, C:54, ss. 211-233.
- Büyüköztürk, Ş. (2001). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum, Pegem Akademi Yayınevi*, Ankara.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Cantekin Matbaası (5.Baskı), Ankara.
- Cotton, J. L. & Tuttle, J. M. (1986). “Employee Turnover A Meta Analysis And Review With Implications For Research,” *The Academy Of Management Review*, C:11, No:1, ss. 55-70.
- Cunningham, J. B. & MacGregor, J. (2000). “Trust And The Design Of Work Complementary Constructs In Satisfaction And Performance Human Relations” *Human Relations*, C:53, No:12, ss. 1575-1591.
- Çelik, M. & Turunç, Ö. (2010). “Lider Desteğinin Çalışanların İş-aile Yaşam Çatışması ve İş Performansına Etkisi Savunma Sektöründe Bir Araştırma” *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, C:14, No:1, ss. 19-41.
- Doney, P. M. & Cannon, J. P. (1997). “An Examination Of Nature Of Trust In Buyer-Seller Relationships,” *Journal Of Marketing*, C:61, No:2, ss. 35-51.
- Dubrin, A. J. (1997). *Fundamentals Of Organizational Behavior*, Western College Publishing, Ohio.
- Efeoğlu, İ. F. & Özgen, H. (2007). “ İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri İlaç Sektöründe Bir Araştırma»*Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C:16, No:2, ss. 237-254.
- Eren, E. (2001). *Yönetim ve Organizasyon: Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar*, Beta Yayınevi, İstanbul.
- Ferres, N. Connell, J. & Travaglione, A. (2004). “Co-workers Trust As a Social Catalyst For Constructive Employee Attitudes,” *Journal Of Managerial Psychology*, C:19, No:6, ss. 608-622.
- Fukuyama, F. (2005). *Güven Sosyal Erdemler ve Refahın Yarattılması*, çev: Ahmet Buğdaycı, İstanbul, Türkiye İş Bankası Yayınları.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). “Sources Of Conflict Between Work And Family Roles”*Acedemy Of Management Review*, C:10, No:1, ss. 76-88.
- Hubbell, A. P. Chory-Assad, R. M. (2005). “Motivating Factors Perceptions Of Justice And Their Relationship With Managerial And Organizational Trust” *Communication Studies*, C:56, No:1, ss. 47-70.
- Idrissou, L. Paassen, A. V. Aarts, N. Vodouhe, S. ve Leeuwis, C. (2013). “Trust And Hidden Conflict In Participatory Natural Resources Management The Case Of The Pendjari National Park In Benin,” *Forest Policy And Economics*, C:27, ss. 65-74.
- Juceviciusa, G. ve Juceviciene, R. (2015). “Smart Development of Organizational Trust: Dilemmas and Paradoxes” *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, C:213, ss. 860-866.
- Karatepe, O. M. & Karadas, G. (2014). “The Effect Of Psychological Capital On Conflicts In The Work Family Interface Turnover And Absence Intentions,” *International Journal Of Hospitality Management* , C:43, ss. 132-143.
- Kayış, A. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ed: Şeref Kalaycı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Lewis, D. & Weigert, A. (1985). “Trust As a Social Reality,”*Social Forces*, C:63, No:4, ss. 967-985.
- Mobley, W. H. (1977). “ Intermediate Linkages in the Relationshipbetween Job Satisfaction and Employee Turnover” *Journal Of Applied*, C:62, No:2, ss. 237-240.
- Morgan, L. (2009). “ The Impact of Work-Life Balance and Family-Friendly Human Resource Policies on Employees’s Job Satisfaction” Nova Southeastern University, (Unpublished Doctorate Thesis).

- Netemeyer, R. G. Boles, J. S. & McMurrian, R. (1996). "Development And Validation Of Work Family Conflict Scales" *Journal Of Applied Psychology*, C:81, No:4, ss. 400-409.
- Nohe, C. & Sonntag, K. (2014). "Work Family Conflict Social Support And Turnover Intentions A Longitudinal Study," *Journal Of Vocational Behavior*, C:82, ss. 1-12.
- Omarov, A. (2009). "Örgütsel Güven ve İş Doymumu: Özel Bir Sektörde Uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir.
- Önderoğlu, S. (2010). «Örgütsel Adalet Algısı İş-Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar», Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.
- Özgen, E. (2003). «İletişim ve Liderlik», *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, C:1, No:18, ss. 99-119.
- Parasuraman, S. & Simmers, C. (2001). « Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being A Comparative Study" *Journal Of Organizational Behavior*, C:22, ss. 551-568.
- Polat, M. Meydan, C. H. (2010). "Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma," *Savunma Bilimleri Dergisi*, C:9, No:1, ss. 145-172.
- Polat, S. (2007). "Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Kocaeli.
- Polat, S. & Ceep, C. (2008). "Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Örgütsel Güven Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları" *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, C:54, ss. 307-331.
- Price, J. L. (1997). "Handbook Of Organizational Measurement," *International Journal Of Manpower*, C:18, No:4/5/6, ss. 305-558.
- Reyhanoğlu, M. (2006). "AR-GE İşbirliklerinde Güven: Ankaradaki Teknoparklarda Faaliyet Gösteren İşletmelerde Bir Araştırma", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Ankara.
- Rusbult, C. E. Farrell, D. Rogers, G. & Mainous, A. (1988). " Impact of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction," *Academy Of Management Journal*, C:31, No:3, ss. 599-627.
- Sayın, U. (2009). " İşletmelerde Algılanan Örgütsel Adalet Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Bir Aracı-Bir Uygulama", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Erzurum.
- Süner, Z. (2014). "İş Yükümlülüklerinin İş Tatmini Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi", Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Hatay.
- Tan, H. H. & Lim, A. K. L. (2009). "Trust In Coworkers And Trust In Organizations," *The Journal Of Psychology*, C:143, No:1, ss. 45-66.
- Taşkın, F. & Roşan, D. (2010). "Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması," *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, C:2, No:1, ss. 37-46.
- Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS İle Veri Analizi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Taylor, R. G. (1989). " The Role Of Trust In Labor-Management Relations," *Organization Development Journal*, C: 7, ss. 85-89.
- Turunç, Ö. & Çelik, M. (2010). "Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-aile Aile-iş Çatışması Örgütsel Özdeşleşme Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Savunma Sektöründe Bir Araştırma," *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C:14, No:1, ss. 209-232.
- Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, (Çevrimiçi), <http://www.tursab.org.tr/tr/seyahat-acentalari/seyahat-acentasi-arama?sayfa=4>, 08 03 2016.
- Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, (Çevrimiçi), http://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri/istatistikler/turistik-tesis-ve-isletmeler/seyahat-acentalari_915.html, 21 04 2016.
- Yanık, O. (2014). "Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine Örgütsel Bağlılığına Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Örgütsel Güven Ve Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Erzurum.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması," *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C:8, No:30, ss. 235-249.
- Yılmaz, E. (2006). "Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyinin Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Özellikleri ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Konya.
- Yılmaz, K. (2009). "Özel Dershane Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki," *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, C:15, No:59, ss. 471-490.
- Yurtseven, Ö. (2008). "İş-aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Turizm İşletmesinde Bir Uygulama", Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Antalya.

Extensive Summary

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANISATIONAL TRUST, JOB-FAMILY CONFLICT AND INTENTION TO LEAVE THE JOB: A STUDY AT TRAVEL AGENCIES

Cihan SEÇİLMİŞ*, İlker KILIÇ

In the study, it was aimed to determine the organizational trust levels perceived by the agency employees, work-family conflict and intention to leave work. It has been considered to reduce the turnover rate in line with the results obtained, to ensure trust and to provide applications that will ensure that employees are satisfied with their work-family life. It will be possible to improve the development and market share of the travel agencies in Eskişehir which are among the important tourism destinations in the country. It is also thought that the development of agencies will contribute to the tourism of the country by increasing the potential of domestic and foreign tourism in the country.

Because the concept of organizational trust is an interdisciplinary concept, it has many definitions in the literature (Arslan, 2009; Juceviciusa & Juceviciene, 2015; Shockey-Zalabak, Ellis & Winograd, 2000). Organizational trust is defined as the process of reflecting the truth of the factors such as the belief, truthfulness and sincerity that the individuals in the organization mutually feel each other (Arslan, 2009).

Literature on organizational trust (Özgen, 2003, Ferres et al., 2004, Reyhanoğlu, 2006, Yılmaz, 2006, Aktuna, 2007, Polat, 2007, Sayın, 2009). It is seen that there are three generally accepted dimensions when considered. For this reason, the dimensions used in the study are managerial trust, trust to colleagues and knit trust.

Work and family concepts are emerging as the two main domains of influence for the individual. Have been found to be significantly dependent on each other due to the requirements of the business and family areas. When there is an imbalance between these two roles, a work-family conflict emerges. Problems arise because a role is not fully fulfilled in place of other role responsibilities in situations where more time and responsibility are required (Morgan, 2009).

Dubrin (1997: 116) defines the work-family conflict as a conflict at a certain point in the role of the individual as an occupation, as well as in the case of being a parent. Parasuraman & Simmers (2001: 556) have described "the role of work and family as a way of affecting each other negatively by emerging at the same time".

It has been observed that different intentions to leave have different definitions (Price, 1997; Price & Muller, 1981; Rusbult et al., 1988). First, the intention to leave the workplace was expressed as "the individual's likelihood of continuing or disappearing as an organization" (Price & Muller, 1981: 546). In another definition, the idea of separating the employee from his or her individual membership within the borders (Price, 1997: 532). According to Rusbult et al., (1988), the intention to leave work in organizations where wage, security, justice, Seen.

The research was conducted in Eskişehir. There are 65 travel agencies in total in Eskişehir (Turkish Travel Agencies Association, 08 03 2016). The main mass of the survey is composed of all agency employees with a total of 180 people. There was a statistically significant and positive correlation ($r = 0.374$, $p < 0.01$) between the work-family conflict and the intention to leave the work that the travel agency employees perceived. This result shows that the travel agency employee thinks he or she should leave the company in case of work-family conflict ($R = 0,313$, $p < 0.01$) statistically significant and positive ($r = 0,313$, $p < 0,01$) between the work-family dimension and the intention to leave the work from the sub-dimensions of the work-family conflict, $P < 0.01$ were found. It is seen that in the direction of these consequences, the employees of the agency are separated from the work in case of work-family conflicts arising from work or family.

A statistically significant and negative relationship ($r = -0.705$, $p < 0,01$) was found between organizational trust perceived by agency employees and intention to leave work. The negative and significant relationship obtained indicates that the intention to leave work will decrease if the level of organizational trust of employees increases.

There was statistically significant and negative correlation ($r = -0.674$, $p < 0,01$) between managerial trust and intention to leave the work, which is one of the sub-dimensions of organizational trust. This result shows that the intention to leave the work is reduced if the agent trusts the manager of the employee. There was a statistically significant and negative correlation ($r = -0.541$, $p < 0.01$) between the confidence of the colleagues and the intention to leave the work. This result shows that intentions to leave work are reduced

* Corresponding author at: Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management.
E-Mail Address: csecilmis@ogu.edu.tr

when the employees of the agency increase their confidence in their colleagues. Statistically significant and negative correlation ($r = -0.677$, $p < 0.01$) was found between the last dimension of organizational trust and the intention of secession from work. This conclusion shows that the increase of the employees' confidence in the organization reduces the intention to leave the work.

The organizational trust that employees perceived was negatively, but at low level ($\beta = -0,374$ *), the work-family conflict. Although the increase or decrease in organizational trust levels is adversely affecting work-family conflict, it is also low level. Only 14% of the work-family conflicts that agency employees perceive are explained by organizational trust. The disclosure rate is relatively low. The main reason for this situation is that the work-family conflict has not only been caused by problems caused by work but also by family problems. Organizations need to fulfill their promises to increase employee confidence. In addition, elements such as rewarding system, motivating and coexistent food and entertainment organizations and openness to promotion should be applied to increase organizational trust. In the name of work-family conflict life of workers, organizations should prepare their working hours by considering family life. Weekly and annual leave of employees should be respected. All of this can prevent the employee from leaving his / her work by avoiding the work-family conflict. As a result, the contribution of the employee who is on the road to family and work life will increase.

Managers must always be honest in order to increase the confidence of employees in their managerial and organizational skills. In addition, the solution should be focused on the problem. They should take into account the opinions and opinions of their employees. In this way, employee continuity can be ensured and disruptions in intra-organizational dynamics can be prevented. As a result, the organization will increase its market share by acquiring an institutional structure over time.

