

T.C.
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
TURİST REHBERLERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**HAZIRLAYAN
DİLARA DENİZ**

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi HACER ARSLAN KALAY

VAN, 2019

Tez Çalışması SYL-2018-6933 Nolu Proje Olarak Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bilimsel Araştırmaları Projeleri Başkanlığı Tarafından Desteklenmiştir.

KABUL VE ONAY SAYFASI (EK-4)

Silvia DENİZ tarafından hazırlanan İşgüçsüzlük ile İlişkili Performans İlişkisinin Tez Retardleri Açısından Değerlendirilmesi adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Yüzüncü Yıl Üniversitesi Turizm İletişimliği Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Unvanı Adı SOYADI Dr. Öğr. Üyesi Hacer ARSLAN KALAY
Anabilim Dalı, Üniversite Adı Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

Başkan : Unvanı Adı SOYADI Doç. Dr. Nurey TÜRKER
Anabilim Dalı, Üniversite Adı KARABÜK ÜNİVERSİTESİ

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

Üye : Unvanı Adı SOYADI Dr. Öğr. Üyesi Sengül ÖZER
Anabilim Dalı, Üniversite Adı Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

Üye : Unvanı Adı SOYADI Dr. Öğr. Üyesi Hacer ARSLAN KALAY
Anabilim Dalı, Üniversite Adı Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

Yedek Üye : Unvanı Adı SOYADI
Anabilim Dalı, Üniversite Adı

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

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

Yedek Üye : Unvanı Adı SOYADI
Anabilim Dalı, Üniversite Adı

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

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

Tez Savunma Tarihi:

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

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini ve imzaların sahiplerine ait olduğunu onaylıyorum.

Doç. Dr. Bekir KOÇLAR
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü **Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;**

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim. (Tarih)


Dilara DENİZ

(Yüksek Lisans Tezi)

Dilara DENİZ

VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Haziran, 2019

**DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
TURİST REHBERLERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: DOĞU VE
GÜNEYDOĞU ÖRNEĞİ**

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığının saptanması, duygusal zekâ ve iş performansı düzeylerinin belirlenmesi; duygusal zekâ boyutları ile iş performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve bu ilişkinin turist rehberleri açısından değerlendirilmesidir. Araştırmanın evrenini Doğu ve Güneydoğu Anadolu'daki turist rehberleri oluşturmaktadır. 155 kişiye anket uygulanmıştır. Anketler yüz yüze ve Google form uzantısıyla olmak üzere iki şekilde uygulanmıştır. Üç bölümden oluşan anket formu demografik özellikler, duygusal zekâ boyutları ve iş performans ifadelerini içermektedir. Veri analizinde SPSS 22 programı kullanılmıştır. İlk iki bölümde ikincil kaynaklardan yararlanılmıştır, son bölüm ise uygulamalı olarak birincil kaynaklardan toplanan verilerin bilgisayar ortamında analiz edilmesiyle yazılmıştır. Sonuç olarak turist rehberlerinin yüksek duygusal zekâyâ sahip oldukları ve duygusal zekâ ile iş performansı düzeyleri arasında düşük ve pozitif bir ilişki olduğu, tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Bilişsel Olmayan Zekâ, Duygusal Zekâ, İş Performansı, Turist Rehberleri

Sayfa Sayısı : 123

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Hacer Arslan KALAY

(M.Sc. Thesis)

Dilara DENİZ

VAN YÜZÜNCÜ YIL UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
June, 2019

**EVALUATION THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND JOB PERFORMANCE IN TERMS OF TOURIST
GUIDES**

ABSTRACT

This study has been prepared to determine if there is a significant relationship between Emotional Intelligence's dimensions and Job Performance in terms of tourist guides. And to determine the level of emotional intelligence and job performance of tourist guides. Population of the study is composed of tourist guides that working in east and southwest regions. At the last section data that gathered from primary sources and this was analyzed via SPSS. In consequence of the study the level of EI and JP of tourist guides has been determined. In general tourist guides have high EI. There is a low relationship between EI and JP.

Key Words : Non-Cognitive Intelligence, Emotional Intelligence, Job Performance, Tourist Guides.
Quantity of Page : 123
Supervisor : Dr. Öğr. Üyesi Hacer ARSLAN KALAY

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	III
ABSTRACT	IV
İÇİNDEKİLER	V
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	VII
ÖNSÖZ.....	VIII
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
1. DUYGUSAL ZEKÂ	3
1.1. Zekâ Kavramı, Zekâ Modelleri Ve Duygu Kavramı	3
1.1.1. Zekâ Kavramı.....	3
1.1.1.1. Bilişsel Zekâ.....	5
1.1.1.2. Bilişsel Olmayan Zekâ	6
1.1.2. Zekâ Modelleri	8
1.1.2.1. Sosyal Zekâ Modeli	8
1.1.2.2. Çoklu Zekâ Modeli	9
1.1.2.3. Pratik Zekâ Modeli.....	10
1.1.3. Duygu Kavramı.....	11
1.2. Duygusal Zekâ Kavramı	14
1.2.1. Duygusal Zekâ Kavramının Tarihsel Gelişimi	24
1.2.2. Duygusal Zekâ Boyutları	27
1.2.2.1. Öz Bilinç	29
1.2.2.2. Öz Yönetim	30
1.2.2.3. İç Motivasyon Sahibi Olma	32
1.2.2.4. Empati	33
1.2.2.5. Sosyal Beceriler	33
1.2.3. Duyusal Zekânın İş Hayatındaki Önemi	34
1.2.4. Duygusal Zekânın Turist Rehberliği Açısından Önemi.....	35
İKİNCİ BÖLÜM	38
2. İŞ PERFORMANSI	38
2.1. İş Performansı Kavramı	38
2.2. İş Performansı Modelleri	43
2.2.1. İş Performansının Belirleyici Faktörleri Modeli	43

2.2.2. Görev (Rol İçi) ve Bağlamsal (Rol Dışı) İş performansı Modeli.....	44
2.3. İş Performansını Belirleyen ve Etkileyen Faktörler.....	45
2.3.1. Yönetimsel Faktörler.....	45
2.3.2. Bireysel/ Kişisel Faktörler	46
2.3.3. Çevresel Faktörler	47
2.4. İş Performansı İle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki	48
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	53
3. DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ PERFORMANSINA YÖNELİK BİR ALAN	
ÇALIŞMASI.....	53
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	53
3.2. Araştırmanın Yöntemi.....	55
3.2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	55
3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	58
3.2.3. Veri Toplama Araçları	59
3.2.4. Araştırma Verilerinin Analizi	60
3.3. Araştırmanın Bulguları.....	63
3.3.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirliğine Yönelik Bulgular.....	63
3.3.2. Rehberlerin Demografik Özellikleri	67
3.3.3. Duygusal Zekâ Düzeyinin Rehberlerin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması	69
3.3.4. İş Performansının Rehberlerin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması	75
3.3.5. Duygusal Zekâ ve İş Performansı Arasındaki İlişki	80
3.3.6. Duygusal Zekânın Rehberlerin İş Performansı Üzerine Etkisi	82
SONUÇ.....	85
KAYNAKÇA	88
TABLolar LİSTESİ.....	105
EKLER.....	107
Ek 1. Anket Formu.....	107
ÖZGEÇMİŞ.....	
TEZ ORJİNALLİK RAPORU	

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
EI	Emotional Intelligence (Duygusal Zekâ)
EQ	Emotional Quotient (Duygusal Zekâ)
IQ	Intelligence Quotient (Bilişsel Zekâ)
JP	Job Performance (İş Performansı)
İP	İş Performansı
SPSS	Statistical Package for Social Sciences (Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı)
TDK	Türk Dil Kurumu
vb.	ve benzeri
Ve diğ.	ve diğerleri

ÖNSÖZ

Duygusal zekâ, siyasetten TV programlarına, iş yaşamından özel hayata her alanda dolaylı veya direkt olarak önemi vurgulanan bir kavramdır. Dolayısıyla insan ilişkilerinin yüksek düzeyde olduğu ve yüz yüze ilişkinin söz konusu olduğu turizm sektöründe duygusal zekânın önem derecesinin değerlendirilmesi fikri bu konunun çalışılmasını cazip kılmıştır. Sektörde çalışanlar açısından duygusal zekânın varlığının çalışma biçimlerini etkilediği varsayımından yola çıkılarak iş performansları ile duygusal zekâ arasındaki ilişkinin saptanması hedeflenmiştir. Turizm sektöründe kültür elçiliği gibi önemli bir rol üstlenen turist rehberleri destinasyon imajını yansıtmakta ve o yerin sevilme ve tercih edilmesi için bir neden sunmaktadırlar. Turistlere karşı iyi birer dinleyici, anlayan ve ağırlayıcı olarak onları memnun etmektedirler. Bu memnuniyetin sağlanabilmesi için ayrıca, turist rehberleri çalışma esnasında, lider, yol gösterici, ara bulucu, problem çözen, motive eden danışman gibi birçok rol üstlenmektedirler. Bu rollerin niteliği duygusal zekâ ile ilişkilendirildiğinden bu çalışmanın konusunu turist rehberlerinin duygusal zekâları oluşturmaktadır.

Tez konusuyla ilgili ikincil kaynakların elde edilmesinde; Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi kütüphanesi veri tabanında yer alan, konuyla ilgili kitaplar ve makaleler kullanılmıştır. Yüz doksan iki adet kaynak elde edilmiştir. Birincil kaynaklar için ise hazırlanan anket formu yüz yüze ve Google form uzantısıyla oluşturulup mesaj olarak iletilmiştir. Bu anketlere verilen cevaplar yardımıyla elde edilen bilgiler kullanılmıştır.

Kişilerin çeşitli duygularının, gerek özel hayatta, gerek iş hayatlarında, kişisel ve kişilerarası ilişkiler, stres, motivasyon ve performans gibi birçok konuda ciddi etkileri mevcuttur. Bu açıdan, rehberler için, liderliğini üstlendikleri turist grubu B ile etkileşimleri sırasında oluşan duygusal süreçlerin tanımlanması ve olumlu tutumların gösterilmesi oldukça önemlidir. Uluslararası literatür incelendiğinde duygusal zekâ ve iş performansı kavramlarını konu edinen birçok çalışma bulunduğu görülmektedir. Ancak bunların çoğu Türkiye dışında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın, dünya çapında her geçen gün daha popüler hale gelen duygusal zekâ

ve iş performansı kavramı konusunda, ülkemizde az sayıda akademik çalışmaya sahip turizm literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırma kaynaklarının toplanıp listelenmesi ve okunup değerlendirilmesi 2 ay, araştırmanın teorik kısmının yazılması 4 ay, uygulamalı kısmı 3 ay, araştırma sonuçlarının değerlendirilmesi, istatistik analizlerin yapılması 1 ay, araştırma konusunun nihai olarak yazılması ise 1 ay sürmüştür.

Araştırmanın ampirik kısmında anket uygulanmıştır. Uygulama çalışması kapsamında üç kere Şanlıurfa, bir kere Gaziantep iline ve Van ile Van Gölü çevresine gidilmiştir. Yolculuklar için kara yolu kullanılmıştır. Konaklamalar için otel, butik otel gibi konaklama hizmetleri kullanılmıştır. Bu aşamada araştırmanın finansmanında aile bireylerinden ve Van Yüzüncü Yıl Üniversitesinin proje koordinasyon biriminden (BAP) destek alınmıştır.

Bu araştırmanın hazırlanmasında emeği geçen danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Hacer Arslan Kalay'a, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu müdürü Prof. Faruk Alaeddinoğlu'na, Karabük Üniversitesi Turizm Fakültesinden Doç. Dr. Nuray TÜRKER'e, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünden Dr. Öğr. Üyesi Songül Özer ve Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi'ne, aileme ve dostlarıma teşekkür ederim.

Dilara DENİZ

GİRİŞ

Çalışma hayatının kuralları her geçen gün değişmektedir ve artık çeyrek asırdan beri yeni ölçütler kullanılmaktadır. Akıllı olmak, eğitimde ve uzmanlıkta yetkin olmak yetmemekte, kişinin kendini ve başkasını idare etmekte ne kadar başarılı olduğu daha çok önem arz etmektedir. Bu ölçüt, işe alınacakların, elden geçirilmeyacakların, terfi edilmesi gerekenlerin seçilmesi için daha fazla kullanılmaktadır.

İş yaşamındaki bu yeni kurallar kimin işinde kalacağı ya da; kimin başarısız olmaya yatkın olduğunun tahmin edilmesini sağlamaktadır. Bu durum çalışılan alanda, kişinin gelecekte, iş piyasasındaki pazarlana-bilirliği açısından hayati önem taşımaktadır. Ayrıca bu kurallar okulda ya da akademik yetilerle öğretilenlerden farklı olabilmektedir. İşte yüksek performans gösterebilmek açısından önemli olan yetilerin ciddiye alınması gerektiğini her meslekten on binlerce çalışan üzerinde yapılan araştırmalar göstermektedir (Goleman, 2000). Bu yetilerin adı: duygusal zekâdır.

Turizm sektöründe çalışmak; daha çok bire bir insan ilişkisi ve bireysel iletişim gerektirdiği için bireylere farklı roller yüklemektedir. Duygusal zekâ; bu rolleri yerine getirmede klasik zekânın (IQ) yetersiz kaldığını kanıtlamıştır. Çalışanların başarısında; öz bilinç, empati motivasyon, iletişim, yaratıcılık, yenilik gibi yüksek duygusal zekâ özellikleri oldukça etkilidir. Duygusal zekâ öğeleri iş performansını olumlu yönde etkilemektedir. İş performansı kişinin işteki başarısını ifade eden bir kavramdır. Bu bağlamda duygusal zekâ ile iş performansı ilişkisini tespit etmek önem arz etmektedir.

Bu doğrultuda araştırma üç ana bölümde kurgulanmıştır. Araştırmanın birinci bölümünde duygusal zekâ kavramını oluşturan zekâ ve duygu kavramları açıklanmış, ardından duygusal zekâ kavramı incelenmiştir. Duygusal zekâ kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte Salovey ve Mayer (Yetenek Modeli), Bar-On (Kişisel Faktör Modeli), Cooper ve Sawaf (Dört Köşe Taşı Modeli) gibi farklı araştırmacılar farklı modeller geliştirmişlerdir (Sarangi ve diğ., 2017: 478). Bu modeller doğrultusunda bu çalışmada Daniel Goleman'ın geliştirdiği yetenek modelini oluşturan boyutlara yer verilmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde iş performansı kavramı, iş performansını etkileyen ve belirleyen faktörlere değinilmiştir. Ardından duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkiden bahsedilmiştir.

Araştırmanın son bölümünde ise söz konusu ilişki turist rehberleri açısından incelenmiştir. Bu bölümde öncelikle araştırmanın amacı, önemi, evren ve örneklemi açıklanmıştır. Ardından veri toplama araçları açıklanarak, verilerin istatistiksel analizine yer verilmiştir. Daha sonra araştırmadan elde edilen bulgular tablolar aracılığıyla yorumlanarak sunulmuştur. Sonuç bölümünde ise araştırmanın bulguları genel olarak değerlendirilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. DUYGUSAL ZEKÂ

1.1. Zekâ Kavramı, Zekâ Modelleri Ve Duygu Kavramı

1.1.1. Zekâ Kavramı

Zekâ kavramının yazılması, anlatılması insanlığın kendisi kadar eskidir. Sümerler 'in Gılgameş Destanı gibi (beş bin yıldan eski) kayıtlı en eski insan hikâyeleri bile karakterleri akıllı, iyi yürekli ve kararlı olarak tanımlarlar. Ya da İncil'de zekâ ve aptallıkla ilgili örnekler bulunmaktadır. İnsanlık akıl verme sürecinde bazı kişilerin diğerlerine göre daha iyi olduğunu çok zaman önce fark etmiş ve benimsemiştir. Akıllı kişiler diğerleriyle aynı bilgiye sahip olabilir ancak bu bilgiyi tartıp kullanma konusunda daha iyi sonuçlar almaktadırlar (Davis, 2004: 3).

Zekâ kavramının tanımı ve bu kavramın resmi ölçümü önceki yüzyılda başlayıp on dokuzuncu yüzyılın sonuna dek sürmüştür. Bu anlamda ciddi çabalar harcanmıştır. Bu çabaları ilk destekleyen Francis Galton olmuştur. Ancak modern zekâ testinin ilk örneğini Alfred Binet geliştirmiştir (Davis, 2004: 3).

Duygusal zekâ kavramı, özellikle 1995' ten sonra işletme literatürüne girmiş ve önemi giderek artan bir olgu olmuştur. Duygusal zekâ, bugün iş yaşamında yükselmenin vazgeçilmez bir unsuru olarak görülmektedir.

Duygusal zekâ kavramını incelemeden önce zekâ ve duygu kavramlarının tanımını yapmak, konunun daha iyi anlaşılabilmesi için faydalı olacaktır.

Psikologlar, yaklaşık yüzyıl kadar uzun bir süre zekânın tanımını yapmaya çalışmıştır. Zekâ sözcüğü 1900 yılından önce yayımlanan kitaplarda yer almamakla birlikte, 1902'de yayınlanan Baldwin'in ünlü felsefe ve psikoloji sözlüğünde dahi yer almamıştır. Hatta 1927'lere kadar birçok psikoloji kitabında zekâdan bahsedilmemiştir (Bar-On, 1997:3).

İnsanoğlunun zekâ konusunda tesadüfen bir fikir sahibi olduğunu söylemek yanlış olmaz (Acar, 2001: 12). Zekâ, kısaca çevresel uyum için gerekli olan zihinsel yetenekler olarak tanımlanmaktadır. Ancak hangi yeteneklerin genel zekânın bileşenleri olduğu hakkında bazı görüş ayrılıkları bulunmaktadır. (Gürsoy, 2005: 75).

Zekâ kavramının bilimsel açıdan irdelenebilmesi için zekânın psikolojik tanımına ihtiyaç duyulmaktadır. En genel tanıma göre zekâ; soyut düşünme, kavrama, problem çözme, akıl yürütme, bellek; gibi zihinsel yetilerin toplamıdır (Çakar, 2002: 1). Başka bir tanıma göre ise; çabuk öğrenme, problem çözme, verilen işin hızlı ve doğru bir şekilde yapılabilmesi olarak açıklanmıştır (Acar, 2001: 12). Felsefe sözlüğünde ise zekâ, kavrama, tanıma, birleştirme, ayırıştırma, seçme yetisi olarak tanımlanmıştır (Erdoğan, 2014: 6).

W. Stern'e göre, zekâ; "bireyin düşüncesini yeni durumlara bilinçli olarak uydurma yeteneğidir." Binet'e göre, zekâ; "iyi akıl yürütme, iyi hüküm verme ve iyi eleştirel görüşe sahip olmaktır"(Akın, 2010: 5). E.L. Thorndike'a göre, zekâ; "gerçek yada olgular açısından iyi tepkilerde bulunabilme yeteneğidir." D. Wechsler'e göre, zekâ; "bireyin amaca uygun hareket etme, mantıklı düşünme ve çevresiyle fikirlerini etkili bir biçimde tartışabilme gücüdür"(Bal, 2007: 7). J. Piaget'e göre, zekâ; "organizma ile çevresi arasındaki kendine uydurma ve kendini uydurma ile ilgili etkileşimlerin olduğu kadar, tüm duygusal-hareketsel ve bilişsel nitelikteki ardışık uyumların yöneldiği denge durumunu kurmaktadır." G.D. Stoddord'a göre, zekâ; "zor, karmaşık, soyut, ekonomik, amaca uygun, sosyal değerler taşıyan, orijinal etkinliklerde bulunma ve bu çeşitten etkinlikleri, enerjiyi bir noktada toplamayı ve heyecansal güçlere dayatmayı gerekli kılan durumlarda, çabayı sürdürme yeteneğidir." N.L.Munn'a göre, zekâ; "uyumun esnekliği ya da çok taraflılığı olarak tanımlayabileceğimiz bir fonksiyondur (Tıkr, 2005: 37). Sternberg "çevreyi seçmek, onu biçimlendirmek ve ona uyum sağlamak için gerekli olan zihinsel yetenektir" diye tanımlamıştır (Karmyshakova, 2006: 67). Oktay (2013: 25) ise zekâyı, "bireyin akılcı düşüncesi ve çevreye uyum sağlama kapasitesi" olarak tanımlamıştır.

Aysel (2006: 56)'e göre zekâ; çevreye uyum sağlayabilme yetisi, soyut şeyleri yapabilme gücü, öğrenme kabiliyetidir. Biyolojik açıdan zekânın; duyu merkezleri dışında, beyin kalan kısmının, algılama, bellek, düşünme, yargılama, kavram geliştirme gibi bilişsel süreçlerle ilgili olduğu sanılmaktadır. Yazara göre beyin sağ ve sol yarıkürelerden oluşmaktadır. Sağ yarıküre, çoğunlukla sözsüz işlevleri yönetmektedir. Matematiksel işlevleri yönetmesinin yanında, simgeleri, sözcükleri tanıma, anlama gibi faaliyetler de sağ yarıküre tarafından yapılmaktadır. Sol yarıküre ise yön bulma, yapısal biçimleri tanıma gibi faaliyetleri yürütmektedir.

Öcal (2006: 5) Spearman'ın İki Faktör Kuramından söz etmektedir. Buna göre zekâ; iki farklı şekilde ortaya çıkmaktadır. Genel faktörde denemelerde sabitlik söz konusudur. Özel faktörü etkilemektedir ve gelişmesini sağlamaktadır. Özel faktör ise; belli bir konuda yetkinlik sağlamaya yarayan zihin gücüdür. Kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Yani genel faktör kuramına göre kişilerin belli bir zekâ potansiyelinden bahsedilebilir. Özel faktör kuramına göre ise kişilerin bazı konularda farklılık yaratacak zekâyâ sahip olma yetisinden bahsedilebilir.

Psikoloji alanında çalışan uzmanlar zekâyı oluşturduğunu düşündükleri yeteneklere göre zekânın birçok farklı tanımını yapmışlardır. Bu tanımlar, içinde bulundukları dönemden aynı zamanda beynin işleyişi konusundaki bilimsel gelişmelerden de etkilenmektedirler (Çakar, 2002: 4).

Tanımlardan da anlaşıldığı gibi, zekâ birçok zihinsel işlevi içermektedir. Bu bağlamda eşit zekâyâ sahip kişilerde bahsi geçen işlevler nedeniyle farklı zihinsel sonuçlar görülebilir. Yani kişiler farklı yeteneklere sahip olabilirler. Zekânın günlük yaşama yansıyan, yaşamı etkileyen ilişkilerin kurulup sürdürülmesinde önemli rol oynayan özellikleri de vardır. Bireyler bu özelliklerden birinde, birkaçında ya da hepsinde üstünlük gösterebilir. Bu özellikler arasında anlamlı bağlantılar vardır (Çakar, 2002: 2).

Bu özelliklerin gelişmesi insanın sahip olduğu çevrenin toplumsal yapısı ve koşullarıyla yakın ilişkilidir (Çakar, 2002: 2). Zekânın kendisi de kültürel özelliklerden etkilenmektedir. Zeki davranışlar bir çevreden diğerine farklılık gösterebilmektedir. Yani bir kültürde zeki olarak nitelendirilen bir davranış başka bir kültürde aynı şekilde değerlendirilmeyebilir (Aysel, 2006: 53-54, Acar, 2001: 10). Bu iddialar araştırmacıların yapmış oldukları deneysel çalışmalarla kanıtlamıştır.

1.1.1.1. Bilişsel Zekâ

Çalışmaya ışık tutacağı düşüncesiyle zekâ; bilişsel ve bilişsel olmayan zekâ çerçevesinde incelenmiştir. Dikkat, bellek, yargılama, akıl yürütme, soyutlama gibi zihinsel yetiler bilişsel zekâyı tanımlamaktadır (Aysel, 2006: 54).

Modern zekâ testinin ilk örneğini 1905'te Alfred Binet geliştirmiştir. Fransız psikolog Alfred Binet, geliştirilen modern zekâ testinin hareketlerine öncülük etmiştir. Binet'in testi Fransızcadan İngilizceye çevrilmiştir ve yaygın olarak

kullanılmaya başlanmıştır. Bu testin zihinsel/kronolojik oran içererek hesaplanan sonuç puanı ise ‘zekâ katsayısı’ veya IQ (intelligence quotient: zekâ katsayısı) olarak bilinmektedir. Binet’e göre geniş anlamda zekâ; zihin işlevlerinin hepsidir. Dar anlamda ise düşünce yoluyla problem çözmektir. Hafıza, dikkat vb. gibi zihin faaliyetlerini bütün halinde etkilerini ölçmeye çalışmıştır (Davis, 2004: 3 ve Şemin, 1972: 1). IQ ile ölçülmekte olan bilişsel zekâ, bireyin anlama, öğrenme, rasyonel düşünme, problem çözme ve öğrendiklerini uygulama kapasitesini ölçer (Davis, 2004: 3).

IQ’nün her alanda etkili olduğu söylenemez. Örneğin; IQ ile iş performansı arasındaki bağı inceleyen bazı araştırmalara göre IQ iş performansının en fazla %20’sini etkilemektedir. Geriye kalan yaklaşık %80’i belirleyen başka etkenler vardır. IQ ile ölçülen testler duygu, istek ve güdülerin temsil ettiği insan deneyimlerinin büyük bir bölümünü göz ardı etmektedir ve insan yaşantısının tek bir özelliğine odaklanmaktadır. IQ ile ölçülmeyen zekâ türleri üzerinde çalışan araştırmacılar diğer zekâ türlerinde başarı sağlayan kişilerin sözlü olmayan duygusal etkileşimlerden kaynaklanan bilgileri fark edebildiklerini ifade etmektedirler (Acar, 2001: 12 ve Davis, 2004: 4). Bu fark edebilme yeteneği iş performansı için önemlidir ve bu yetenek IQ ile ölçülemez.

Araştırmacılar, IQ’ları eşit düzeyde yüksek olan kişilerin iş yaşamlarında aynı başarıyı gösterememe nedenlerinden yola çıkarak, başarının sırrını belirlemeye çalışırken, bireyin psikolojik ve sosyolojik özelliklerinden kaynaklanan yetenek kavramını gündeme getirmişlerdir. Dolayısıyla başarının anahtar belirleyicisinin her zaman ve sadece bilişsel zekâ olmadığı ortaya çıkmıştır (Goleman, 2014).

1.1.1.2. Bilişsel Olmayan Zekâ

Bilişsel süreçlere dayalı kuramlar, kişinin duygusal yönlerini ihmal ettiği düşüncesi ile eleştirilmektedir. Bilişsel süreçler yeteneklerle tanımlanmaktadır. Bu sürecin var olabilmesi, bilişsel yeteneklere bağlıdır. Ancak duyguların bu süreçler üzerindeki etkisi görmezden gelinemez. Bu süreçlerin etkinliği, duygusal yeteneklerin tamlığına bağlıdır (Gürsoy, 2005: 73-76).

Binet’in (1905) yöntemine göre yapılan testler hep bilişsel beceriler üzerine temellenmektedir. Ancak Davis (2004: 3-5), IQ yaklaşımının tam anlamıyla

sorgulanmadığına; zekânın insanların soyut bilgisini ele alış biçimi olduğuna; yönelik eleştiri yapmaktadır. Davis'e ve aynı zamanda bir yüzyılda uzun bir süre boyunca duyguları anlamaya çalışan psikologlara göre, duygular insanların soyut enformasyona karşı olan sakin ve rasyonel yaklaşımını engellemektedir. Bu testlerin büyük bir kısmı, duygu, istek ve güdülerin temsil ettiği insan deneyimlerinin büyük bir bölümünü göz ardı etmektedir (Davis, 2004: 4).

David Wechsler'in genel zekâ tanımı, en kapsamlı tanımlardan biridir ve bilişsel zekâ dışında diğer zekâ şekillerinin de gündeme gelmesini sağlamıştır. Zekâ kavramını, “bireyin bilinçli hareket etmesi, rasyonel düşünmesi ve çevresiyle etkin bir şekilde ilişki kurabilmesi için sahip olduğu toplam kapasite olarak tanımlamaktadır”. Bu kapsamlı tanımın içinde bilişsel zekânın yanı sıra, bilişsel olmayan (duygusal, kişisel, toplumsal) zekâ kavramını da görmek mümkündür. Bilişsel olmayan zekâ ile ilgili yapılan ilk çalışma David Wechsler'in genel zekânın bilişsel olmayan kısımları düşüncesine dayanmaktadır. Wechsler, bilişsel olmayan zekânın etkin ve teşvik edici yeteneklerinin olduğunu ve bunların; genel zekânın faktörü olarak kabul edilmesine ve gerekliliğine yönelik çalışmalar yapmıştır. Zeki davranışları ortaya çıkaran, kesin belirlenmiş bilişsel olmayan faktörlerinde önemini vurgulamıştır (Acar, 2001: 13).

Genel olarak ifade edildiğinde, bilişsel olmayan zekâ, kişisel, duygusal, sosyal ve yaşama ait boyutları göstermektedir ki bu boyutlar günlük yaşamın fonksiyonları için zekânın bilişsel yönünden daha önemlidir (Acar, 2001: 13).

Bilişsel olmayan zekâ, bireyin başarısını tahmin etmeye katkı sağlar çünkü bilişsel zekânın belirli durumlarda bilgisine nasıl başvuracağını göstermektedir. Bu zekâ türü ölçüleri, Binet'in IQ puanlamasıyla aynı tipte bir zihinsel-kronolojik oran içermese de, EQ biçimindeki kısaltması ‘intelligence quotient’ın kısaltması olan IQ’yu taklit etmektedir. EQ ile ölçülen bilişsel olmayan zekâ, algılama, öğrenme, ilişki kurma ve değişime ayak uydurma yeteneklerini, duyguları ve duygusal dengeleri ele alarak açıklar (Acar, 2001: 14 ve Davis, 2004: 6).

1.1.2. Zekâ Modelleri

Zekâ kavramı tanımı ve karşılaşılan görüş ayrılıkları sebebiyle, farklı şekillerde tanımlanan tartışmalı bir kavramdır. Bu sebeple uzmanlar bilimsel yanın baskın olmasını sağlayacak zekâ testlerini geliştirmişlerdir (Çüçen, 2014: 22).

Zekânın ölçülmesinde kullanılan zekâ katsayısı (Intelligence Quotient-IQ), zekâ yaşı (zekâ testleri sonucu bulunan değer), doğum yaşı ve bunların birbirine bölünmesinden elde edilen sayının yüz ile çarpımı sonucu ortaya çıkan değerdir. Zekâ yaşı tüm yaş yeteneklerini, IQ'da bu yeteneklerin işlevsel yanını ölçmektedir (Gürsoy, 2005: 77-80).

Birçok modern çalışma, kişinin hayattaki başarısı ile sahip olduğu IQ seviyesi arasında bağlantı kurmuştur. Ancak daha sonra yapılan çalışmaların sonuçlarında, sadece zekâ katsayısının hayattaki başarıya etki etmediği ortaya çıkmıştır (Yüksel, 2006: 3-7).

Zekâ alanında çalışan önemli psikologlardan biri olan E.L. Thorndike, çalışmaları sonucunda insanlarda birden fazla zekâ türünün olduğunu belirlemiştir. David Wechsler, Genç Zekâ Ölçütü (WAIS) 'nü ortaya çıkararak zekâyı akılsal ve akılsal olmayan zekâ olmak üzere iki başlığa ayırmıştır. Kişinin hayattaki başarısı için gerekli olduğuna inandığı akılsal olmayan zekânın; çekicilik, kişisel ve sosyal faktörleri içeren zekâ türü olduğunu ifade etmiştir. Aynı yüzyılın ilerleyen zamanlarında Howard Gardner, yapmış olduğu çalışmaların ışığında çoklu zekâ fikrini ileri sürmüştür (Yüksel, 2006: 3-7).

1.1.2.1. Sosyal Zekâ Modeli

Goleman (2014: 163-166); sosyal zekâ modelinin, zekâyı bilişsel boyutları dışında değerlendiren ilk model olduğunu belirtmiştir. Yazara göre ilk kez 1920'de Thorndike tarafından ortaya konulan bu zekâ modelinde IQ'nun başlı başına bir bileşen olduğu ifade edilmiş olup, soyut ve mekanik zekâdan ayrı olduğu belirtilmiştir (Goleman, 2014: 163-166).

Thorndike zekânın mekanik, soyut ve sosyal olmak üzere üç temel bileşenden oluştuğunu ileri sürmüştür: "Mekanik zekâyı, mekanizmaları anlama ve yönetme yeteneği, soyut zekâyı, fikirleri ve sembolleri anlama ve yönetme yeteneği, sosyal

zekâyı ise insanları anlamak ve yönetme yeteneği olarak tanımlamıştır” (Yüksel, 2006: 3-7).

Thorndike’ ın kategorisi bu üç tip zekânın her birinin ayrı ayrı değerlendirilmesini sağlamıştır. Mekanik ve soyut zekâ hakkındaki dikkatlerin fazla olmasına rağmen, sosyal zekâ ile ilgili kanı ön plana çıkmıştır. Thorndike ve Stein 1937’de sosyal zekâyı ölçen bir test geliştirmişlerdir. 20 yıl sonra Cronbach 1960’da 50 yıllık bir araştırmanın sonucu olarak sosyal zekâyı tanımlayarak bir ölçüm aracı geliştirmiştir. Mayer ve diğerleri (2001: 131), sosyal zekâyı, anlama ve sosyal bilgiyi kullanma kapasitesi olarak ifade etmişlerdir.

Sonuç olarak sosyal zekâsı yüksek kişiler, diğer kişilerle rahat bağlantı kurabilen, onların tepkilerini, hislerini akıllıca okuyup yönlendirebilen, grupları organize edebilen, tartışarak çözüm bulabilen, sosyal analiz yapabilen kişilerdir. Doğal liderlerdir ve herkesin dile getiremediğini rahatça ifade edip insanları yönlendirebilmektedirler. Diğerlerinin birlikte olmak istedikleri yani aranan ve duygusal besleyici kişilerdir (Goleman, 2014: 64-65)

Cronbach’ın yapmış olduğu çalışmanın yeterli olduğunun düşünülmesine rağmen, diğer araştırmacılar sosyal zekânın uygulanabilirliğini ve yapısını araştırmaya devam etmişlerdir. Mesela Gardner 1983’de çoklu zekâ teorisini geliştirmiştir (Yüksel, 2006: 3-7).

1.1.2.2. Çoklu Zekâ Modeli

Gardner, 1983’de sosyal zekâ konusunu yeniden inceleyerek çoklu zekâ kuramını ortaya çıkarmıştır. Gardner’ ın araştırması, kişisel ve kişiler arası zekânın en az standart zekâ kadar önemli olduğu fikri üzerine odaklanmıştır. Yedi zekâ türünden oluşan listesi, alışlagelmiş sözel ve matematiksel yetileri değil; “kendi iç dünyasını ve sosyal becerilerdeki ustalığını bilmek” gibi iki kişisel çeşidi daha içermiştir (Goleman, 2000: 393).

Gardner ve Hatch bu alanı daha da ileriye götürmüşler ve çoklu zekâ modelinin ortaya çıkmasından sonra zekâ katsayısı ölçümünün önemli olmadığını ifade etmişlerdir (Goleman, 2014: 135).

Gardner’ e göre sosyal zekâ, kişilerin, kişiler arası ve kişisel zekâsından oluşmaktadır: “Kişiler arası zekâ, bir başkasıyla ilgilenen kişinin zekâsı ve duygu

gruplarının karışık ve yüksek farklılıklarını sembolize edebilme yeteneğidir” (Goleman, 2000: 393). “Bunun aksi olarak kişisel zekâ, başkalarıyla olan ilişkide kişinin kendi zekâsını ve öteki kişisel, (hisleri, huyları, motivasyonu ve niyetleri) yeteneklerinin farkında olması ve bunları birbirinden ayırması olarak tanımlanmaktadır” (Goleman, 2014: 135).

Çoklu zekâ teorisinde kişisel (kişinin kendi hislerini bilmesi) ve kişiler arası (kişinin başka insanların hislerini bilmesi) alanlar incelenmiştir. Bu teori duygusal zekâ ile duyguların yeterliliğini açıklamaktadır (Direktor ve diğ.: 392).

Goleman, bu zekâ boyutlarının pek çok alt grupları içermekte olup birbiriyle etkileşim içinde bulunduğunu belirterek, zekânın pek çok farklı parçadan oluşan bir bütün olduğunu vurgulamıştır (Goleman, 2014: 136).

1.1.2.3. Pratik Zekâ Modeli

Yale Üniversitesi psikologlarından Robert Sternberg, zekâ konusu üzerinde çalışmalar yapmış ve IQ’nun sadece düşünceye dayalı olan akademik zekâyı tanımlamaya yönelik olduğunu öne sürmüştür (Gündoğan, 2016: 11). Yazara göre Sternberg ayrıca bireyin yaşamının diğer boyutlarını (sosyal boyutlarını) tanımlamakta yeterli olmamasından dolayı zekâ konusunda pratik zekâ modelini geliştirmiştir. Bu zekâ türü, günlük hayatta karşılaşılan tüm sorunları sistemli bir yaklaşıma sahip olmadan çözüme ulaştırabilme yetisi olarak ifade edilebilir (Gündoğan, 2016: 12).

Sternberg’e göre, zekâ üç boyutta tanımlanmaktadır. Bunlar (Kavcar, 2011: 26):

- Kavramsal zekâ: Bilgi edinme, görevleri yerine getirme ve bir şeyler öğrenmeye çalışma yeteneğidir.
- Yaratıcı zekâ: Uyum sağlama, yeni durumlarda etkili davranma, fikirleri kullanma yeteneğidir.
- Bağlamsal zekâ: Kişinin güçlü yönlerinden faydalanma; zayıf yönlerini düzeltme yeteneğidir.

Yazara göre bu zekâ türünde üstün olan kişiler yeteneklerinin ve hangi durumların yeteneklerine uygun olduğunun farkındadırlar (Kavcar, 2011: 26). Bu nedenle Stenberg pratik zekâ modelini geliştirerek başarılı zekâyı oluşturmuştur. Ona göre, pratik zekâsı yüksek kişiler çevreye uyum sağlayabilmektedir. Pratik zekâ modeli duygusal zekânın pratik hayattaki başarıyı etkilemesiyle doğrudan ilişkilidir (Çakar, 2002: 8).

Modelleri özetle ifade etmek gerekirse, zekâyı ölçmek için bilişsel yetenekler yetersiz kalmıştır. Hatta IQ ölçme metodu, IQ kavramının kendisinden dahi daha fazla eleştiriye maruz kalmıştır. Eleştirmenlere göre IQ testlerinin, bir insanın sahip olduğu zihinsel yeteneğin kapasitesini tam olarak ölçebilmesinin mümkün olmadığını öne sürmektedirler. Çünkü standartlaştırılmış soru metninde, muhtemel cevaplardan oluşan kapalı uçlu sorular söz konusu olmaktadır (Gündoğan, 2016: 12).

Zekâ araştırmaları, zekânın çok boyutlu olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda alternatif zekâ kuramları geliştirilmiş ve zekânın ölçülemeyen boyutları incelenmeye başlanmıştır. Alternatif zekâ kuramlarının ortak özellikleri, her birinin çeşitli duygusal yeteneklerden oluşmasıdır. Bu alternatif kuramlar zaman içinde duygusal zekâ kavramının oluşması açısından öncü bir rol üstlenmişlerdir (Çakar, 2002: 9).

Özet olarak, zekâ testleri, insan zekâsını tam olarak ölçmekte yetersiz kalmışlardır. Bu doğrultuda oluşturulan alternatif zekâ modelleri duygusal yetenekler içermiştir ve bu alternatif modeller zaman içinde duygusal zekâ modelinin oluşmasına öncülük etmişlerdir (Yüksel, 2006: 3-7).

1.1.3. Duygu Kavramı

Duygusal Zekâ kavramının diğer bir bileşeni ise duygu kavramıdır. Günümüzde insanı tanımaya dönük çalışmaların başında yer alan duygu ve duygusal zekâyı ilişkin araştırmalar, geniş çevrelerin ilgi odağı haline gelmiştir (Türkmen, 2016: 14).

Kişiler gün içinde birçok duygu türü ve yoğunluğu yaşamaktadırlar. Son dönemlerde başarının temelini insan faktörüne ve insanın özünü oluşturan duygulara dayandığının anlaşılması, duygu kavramının daha kapsamlı bir biçimde araştırılmasını gerekli kılmıştır (Türkmen, 2016: 14-17).

Günümüz insanı bireysel ve toplumsal bilinç arasında birleşme ve bütünleşme yapabilen insan olarak kabul edilmiştir. Bu durum bireyin bir yandan toplum içindeki görev ve sorumluluklarını sürdürürken, diğer yandan da gerekli yeteneklerini kullanabilmesini sağlamaktadır. Bu yaklaşım duyguları ön plana çıkararak, duyguların farkında olunması, ifade edilmesi ve başkalarının duygularının farkında olunmasını gerektirmiştir (Yüksel, 2006: 8-11).

Kişi duygularını kaybettiğinde yaşamın anlamını kaybeder, ne istediğini ve ne yöne gittiğini bilemez. Hatta beynin ön loplardan hasar almış olan hastalar üzerinde yapılmış olan çalışmalar; bu hastaların duygusal bir çöküntüde olduklarını ortaya çıkarmıştır. Bu yüzden bu hastaların hayatlarında olumsuz gelişmelerin olduğu, hayatlarını toparlayamadıkları saptanmıştır. Duygusal çöküntü yüzünden hastalar normal hayatlarını yaşayamamakta, hayatlarını planlarken ve ciddi kararlar alırken hatalar yapmaktadırlar. Castillo ve Fischer (2017: 184) duyguların psikolojik olarak iyi olmayı sağladığından; hatta kişilerin psikolojik tepkilerinin duygusal olarak iyi ya da kötü oluşuna göre şekillendiğinden bahsetmektedirler. Beden sağlığının psikolojiyi etkilediği kadar duyguların da psikolojiyi etkilediğini ortaya koymuşlardır.

Antonio Damasio, beynin ön loplardan darbe alan hastaların, duygusal olarak yetersiz olduklarını ve bu hastalar için planlamanın genel bir sorun olduğunu varsaymıştır. Duygular hayatımızı planlarken, her seçeneği incelerken gereklidir. Damasio bunun bir sosyoduygusal bir rehber sistemi olduğunu iddia etmektedir. Bu rehber sistem vücudun kendisi olup, vücutsal reaksiyonlarla elde edilen tecrübelerden oluşan duygusal olayları kapsamaktadır. Bu sistem olmuş olaylardan tecrübe edilerek gelişebilir. Dolayısıyla duygu, yaşantımıza ve özellikle başkalarıyla ilişkilerimize rehberlik eden yapılardır (Yüksel, 2006: 8-11).

Alaçam (2014: 5)’a göre “Duygular, düşüncelerin, ruh durumunun dış etkilere karşı ortak bir tepkisi olduğu için, bu unsurların her biri değerlendirilerek duyguların yönetilmesi mümkün olmaktadır. Tutkularımız; düşünceleri, değerlerimizi, yaşam mücadelemizi yönlendirir ve iyi kullanıldığında bir bilgelik içerirler. Ancak kolayca yoldan çıkabilirler, çoğu zaman olan da budur. Aristo'nun da gözlemlediği gibi, sorun duygusallık değil, duyguların ve ifadelerin uygunluğudur”.

Duygu, Latince’de motus anima, yani kişiyi harekete geçiren ruh olarak tanımlanmakta ve terimin derinliği ve gcu vurgulanmaktadır. İngilizce ’de ise duygu “emotion” kavramı ile ifade edilmekte, bu kavram sadece algılamayı değil aynı zamanda harekete geçmeyi de içermektedir. Bu durum biyolojik açıdan da desteklenmektedir. Çakar (2002: 4-5) alışmasında, Darwin’in duyguların organizmanın hayatta kalma şansını arttırdığını ifade ettiğini belirtmiştir. Yerli (2009: 35)’ye göre ise “Son zamanlarda psikologlar, hayatı tatmin edecek olan anahtarın duyguları anlamak olduğunu ileri sürmektedirler”.

Çakar (2002: 4) psikoloji sözlüğüne göre duygunun; “znel yaşanan bir duygunun dışavurumu olan gözlenebilir bir davranış yapısı olarak” tanımlandığını belirtmiştir. Psikoloji alanında duygu kavramının, zekâ kavramı gibi pek çok değişik tanımı yapılmıştır. Bunlardan bazıları şoyledir:

Duygu; mutluluk, umutsuzluk ve hüzün gibi fizyolojik ve bilişsel tabanlı davranışları etkileyen faktörlerdir. Bireyi harekete geçiren, gelecek davranışları şekillendiren ve sosyal ilişkilerin düzenlenmesine yardımcı olan, fonksiyonel bir kavramdır (akar, 2002: 4-5).

Mayer ve Salovey (2000: 267) duyguları, “psikolojik yanıtları, algıyı ve bilinçli farkındalığı içeren birçok psikolojik alt sistemleri koordine eden içsel olaylar olarak” tanımlamışlardır.

Tıkır (2005: 36)’a göre duygu, algısal, deneysel, fiziksel, bilişsel ve diğer değişimleri anlaşılır şekilde ruh halleri ve hislere dönüştüren, organize olmuş bir yanıt sistemidir ve bir olaya karşı verilen, organize olmuş bir tepki olup, içeriğinde bilişsel nitelikler bulunur. Oktay (2013: 15) ise duyguları, bireyin karşılaştığı kalıplaşmış ifadeler olarak belirtmiştir.

Daniel Goleman (2014: 373-374-35-36) duyguyu, “his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi olarak tanımlamıştır”. Goleman’a göre duygu boyutları ise; öfke, üzüntü, korku, zevk, sevgi ve utanç gibi kavramlardır. Duygu, akılcı zihin işleyişine katkıda bulunmaktadır, akılcı zihin ise duygusal verileri şekillendirmektedir ve bazen de reddetmektedir.

Cooper ve Sawaf’a göre duygular, “bireyin içinde yükselen değerleri harekete geçiren ve davranışı şekillendiren enerji akımları olup, dışa doğru yayılarak başkalarını etkilemektedir” (Direktor vd, 2017: 392).

Gross duyguları “geçmişten gelen önemli durumların günümüzde etkisini sürdürmesi olarak adlandırılan, uyarlanabilen davranışsal ve psikolojik eğilim” olarak tanımlamıştır (Yüksel, 2006: 8-11).

Yıllarca akılla uğraşan insanların, akli sadece zekâ ile eşleştirip duyguları önemsemediği görülmektedir. Duyguların insanın zayıf yanı olduğu düşünülmüştür. Ancak çağdaş psikoloji çalışmaları, aklın duygudan arınmış sezgisiz ve isteksiz olarak, tek başına bir şey ifade edemeyeceği düşüncesini ortaya çıkarmıştır. Buna göre, akıl ve duygu iki ayrı zihindir (Acar, 2001: 16-19).

Hayattan başarı ve verimlilik bekleyen kişiler akıl ve duygu arasında seçim yapmamalıdır. Zira duygular içsel rehberlik yapar, bireye yol gösterir. Sağlam değerlendirmeler ve rasyonel düşünceler duygusal göstergelere bağlıdır. Duygular öğrenme ve karar verme sürecinde önemli rol oynamaktadır. Yanlış bir karar sonucu ortaya çıkan kötü duygu, gelecekte aynı hataların tekrarlanmasının önüne geçerek memnuniyet duygusunu arttıracaktır (Acar, 2001: 16-19). Duyguların birçok fonksiyonu bulunmaktadır ve en önemlisi bireyleri tehlikeden korumasıdır (Direktor vd.: 392). Goleman (2014: 37)’a göre duygusal zihin akılcı zihinden daha önce var olmuştur. Örneğin beyin; duygusal hayatın kökü olan koku duyusu sayesinde ilkel çağdan bu yana beyin gelişimini sağlamıştır. Yaşayan her varlığın –besleyici, zehirli, cinsel eş, av, avcı veya yırtıcı- rüzgârla taşınan moleküler imzası vardır. İlkel çağda koku hayati önem taşımaktaydı.

Duygular, zihinsel yetileri kullanma kapasitesinin sınırlarını çizerek hayatta neler yapılabileceğini belirler. Yapılan işe, motive olunduğu ölçüde başarıya ulaşılmaktadır. Bu anlamda duygusal zekâ bir yetenektir ve diğer yetenekleri bileyerek ya da körelterek derinden etkilemektedir (Goleman, 2014: 119).

1.2. Duygusal Zekâ Kavramı

Duygusal zekâ kavramı İngilizce karşılığı olan EQ “Emotional Quotient” veya EI “Emotional Intelligence” olarak anılan, psikolojide ve sosyal bilimlerde çok çalışılan ve araştırılan konulardan biridir (Genç, 2013: 37). Birbirinden çok farklı gibi görünen duygu ve zekâ nasıl bir araya gelmektedir sorusuna Aydoğan (2015: 13): “Çünkü duygusal zekâ, bir dizi duygusal yeteneği içinde barındıran kavramsal bir yapıdır. Bu yapının savunucuları (Peter Salovey ve John D. Mayer), duygusal

zekâyı sosyal zekânın bir alt boyutu olarak görmektedir.” şeklinde cevaplamaktadır. Bu savunuculara göre duygusal zekâ: “insanın kendisinin ve başkalarının hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu bilgiyi kendi düşünce ve eylemlerinde kullanabilme, yararlanabilme yeteneğiyle ilgilidir” (Pehlivan, 2015: 28).

Zekâyı tek analitik bir düzene göre tanımlayan geleneksel kavramlar yetersiz kalmaktadır. Duygusal zekâ yetersiz kalan bu kavramlara meydan okumaktadır. Her ne kadar verilen ifadeler doğrultusunda ölçülebiliyor olsa da duygusal zekâ aslında yaşayan organizmaların genel ekonomisinde olağanüstü öneme sahiptir ve “zekâ kavramının tersi olarak algılanması yanlıştır (Salovey, Mayer, Woolery, 2001).

Özcihan (2014: 3) duygusal zekânın kişilik, sosyal psikoloji ve nöropsikoloji alanlarından doğduğunu iddia edildiğinden bahsetmektedir. Buna göre; kişilik, geçmiş tecrübelerden ve öğrenmeyle elde edilen bir dizi davranış kalıbından meydana gelmektedir. Sosyal psikoloji ise insanların neye benzediğinden çok ne yaptığı ile ilgilenir. Nöropsikoloji de beyin fonksiyonları ile davranışların ilişkisini incelemektedir.

Çevremizde ve toplumsal hayatımızda duygularla baş edememenin, umutsuzluğun ve tahammülsüzlüğün arttığını gösteren sayısız saptamalar mevcuttur (Balkaya, 2013:3). Gittikçe yayılan duygusal rahatsızlıklar; öfke ve umutsuzluk artışını belgelemektedir. Bu sorunların ortaya çıkması dolayısıyla geliştirilen beyin görüntüleme tekniği sayesinde, esrarengiz yanını muhafaza eden beynin, biz düşünürken, hissederken, hayal kurarken, rüya görürken nasıl çalıştığının görüntülenmesi mümkün kılınmıştır. Çalışmalar sonucunda elde edilen nörobiyolojik veri birikimi, beyindeki duygu merkezlerinin nasıl çalıştığı ve bizi yönlendirdiği konusunda bilgi sunarak, bireyleri ve toplumu tehdit eden duygusal krizi nasıl atlatabileceğimiz konusunda yeni fikirlerin oluşmasına zemin hazırlamıştır (Balkaya, 2011: 3 ve Goleman, 2014).

Yıldırım (2012: 19), duygusal zekânın yeni bir konu olmadığını ancak yirminci yüzyılda kenara itilmiş olduğunu savunmaktadır. Bu kavram konusundaki çalışmalar, üst düzey zekâ seviyesine sahip kişilerin iş ve özel hayatlarında yaşadıkları başarısızlıkların nedeninin araştırılmasıyla başlamıştır. Dolayısıyla artık bu konunun çalışılması önemli bir duruma gelmiştir ve son otuz yıl içinde duygusal

zekâ kavramı, akademik ve uygulama çalışmalarında büyük çapta ilgi görmüş ve merak edilen bir konu olmuştur (Türkmen, 2016: 14). Hatta kavrama dair birçok model önerilerek bilim dünyasına kabul ettirilmiştir (Oğuzhan, 2012: 24).

Zekâ üzerine yapılmış olan çalışmalar zekânın ölçütünün sadece bilişsel zekâ olmadığını, başarıyı sağlayan unsurun duygusal zekâ olduğunu göstermektedir (Kayman, 2017: 15). Duygusal zekâ kişinin kendi isteklerini ve başkalarının isteklerini anlamlandırarak yaşamını yönetebilmesidir. Duygusal zekâsını kullanan kişiler, olası stresli durumların önüne geçebilmektedir, kendine ve başkalarına rahat bir hayat sunabilmektedirler (Yalçın, 2017: 5).

Dünyada değişim hızlanırken daha üstün bilişsel yeterlilikler talep edilmektedir. Bu da duygusal zekânın değer kazanmakta olduğunu, iş alanında ve her alanda hem üretkenliği hem de kişi sağlığını iyileştirmek ve geliştirmek için önemli olanaklar sunduğunu ortaya koymaktadır (Öcal, 2006: 9). Duygusal zekâ; kalıtsal olmaması ve sonradan da geliştirilebilir bir yeti olması sebebiyle; zihinsel yeteneklerden daha önemlidir ve herkes için gereklidir (Geçgel, 2011: 21).

Duygusal zekânın, insan yaşamını anlamlandırmak ve etkin hale getirmekle beraber, iş performansını etkili bir düzeye çıkarmak için önemli olduğunu savunan uzmanlar, duygusal zekâdan yararlanmanın gerekliliğini de vurgulamaktadırlar. Çünkü N.S. vd. (2017: 578)'ne göre duygusal zekâ; başkalarının duygularını anlayabilme ve başkalarını sevebilme yeteneğinden, başkaları tarafından sevilme ve kariyerin geliştirilmesine kadar hayatın her alanını etkilemektedir.

Direktor ve arkadaşlarına (2017: 392) göre duygusal zekânın üç bileşeni bulunmaktadır. Birincisi; kişinin kendi duygularını anlayabilme yeteneğidir. Duyguların farkında olması başkalarının duygularını da anlayabilmesine zemin hazırlamaktadır. İkincisi; iletişim kurma yeteneğidir. İletişim için gerekli olan şey; kişisel farkındalık ve başkalarının duygularını anlayabilmektir. Üçüncü bileşen ise; duygularını iyileştirme yeteneğidir. Bu yetenek başkalarının tepkilerine odaklanmak için oldukça önemlidir.

Duygusal zekâ kavramına ilişkin literatürde pek çok tanıma rastlamak mümkündür. Çünkü bu kavrama yönelik tanımlar akademisyenlerin duygusal zekâ kavramına yaklaşma biçimlerine göre farklılık göstermektedir (Aydoğan, 2015: 13). Bu tanımlarda ortak olan yaklaşım, kişinin duygularını bilmesi, başkalarının

duygularının farkında olması ve bunları kullanabilmesidir (Majeski ve diğ., 2017: 136). Bu yaklaşımlar arasında Salovey ve Mayer'in 1990 yılındaki çalışmaları duygusal zekâ konusunda öncü olmuştur (Aslan, 2013: 35). Duygusal zekâyı sosyal zekânın bir formu olarak tanımlamaktadırlar (Panddey ve Sharma, 2016:7). Buna göre kişi bir başkasının duygularını ve hislerini anlayabilmektedir, bunlar arasında ayırım yapabilmektedir. Aynı zamanda bu bilgileri kişinin davranışı ve düşüncelerine rehberlik etmek için kullanabilme yeteneğine sahiptir (Salovey ve diğ., 2001: 279 - Malhotra ve Kaur, 2018: 122).

Duygusal zekâ kavramına katkıda bulunan bir diğer bilim insanı Davies (Yüksel, 2006: 13), duygusal zekânın dört boyutlu bir tanımını geliştirmiştir. Davies duygusal zekânın anlaşılması zor bir kavram olduğuna karar vermiş ve bu dört boyutu “Duygunun anlaşılması ve ifade edilmesi, başkalarının duygularının anlaşılması ve fark edilmesi, kişinin kendi duygularını düzenlemesi ve kişinin duygularını performansını geliştirmek için kullanılmasıdır” şeklinde açıklamıştır (Akın, 2010: 20).

Mayer, Salovey ve Caruso (2000: 268-69) tarafından yapılan tanıma göre duygusal zekâ: “Akıl yürütme ve problem çözmede, duyguların nedenlerinin farkına varılması, duyguların altında yatan ilişkilerin farkına varılması, duyguların algılanması, duygu ilişkili hislerin özümsemesi, duyguların uyarlanması, anlaşılması, ifade edilmesi, düzenlenmesi ve yönetilmesine ilişkin duygusal yetenek”tir. Davis (2004: 6)'in çalışmasında yer alan tanıma göre ise Salovey ve Mayer duygusal zekâyı “kişinin kendisinin ve başkalarının duygu ve hislerini gözlemleyebilme, aralarındaki farkı ayırt edebilme ve kişinin düşünce ve hareketlerine rehberlik edebilmesi için bu bilgiyi kullanabilme yeteneği” olarak tanımlamışlardır.

Yine Salovey ve Gardner duygusal zekânın ayrıntılı bir tanımını sunarak; beş ana başlık altında yetenekler şeklinde toplamıştır (Goleman, 2014: 73). Bunlar: (Goleman, 2014: 73).

Öz bilinç: Bu kişiler duygularını tanıyan kişilerdir. Hayatlarını daha iyi idare etmektedirler. Kişisel kararlar gerektiren konularda ne düşündüklerinden emindirler.

Duyguları idare edebilmek: Bu kişiler kendini yatıştırmak, yoğun kaygılardan, karamsarlıktan, alınganlıktan kurtulma yeteneğine sahiptirler.

Kendini harekete geçirmek: Bu kişiler yüksek performans sağlayabilmektedirler. Yaptıkları her işte daha üretken ve etkili olabilmektedirler.

Başkalarının duygularını anlamak: Bu kişiler empati kurarlar. Empati merhameti ve hayırseverlik hissini canlandırmaktadır.

İlişkileri yürütebilmek: Bu kişiler insanlarla sürtüşmesiz bir etkileşim sürdürmeye dayalı alanlarda başarılı olmaktadır ve parlak bir sosyal yaşam sürdürmektedirler.

Dr. Reuvon Bar-On (2006: 14-15) duygusal sosyal zekâyı; “Kişilerin kendi duygularını anlamasını ve ifade etmesini, başkalarının duygularını anlamasını ve iyi ilişkiler kurmasını ve çevreden gelen günlük talep, değişim ve baskılara karşı başarılı bir şekilde baş edebilmesini sağlayan duygusal, sosyal yeterlilik ve beceri dizini” olarak tanımlamıştır.

Daniel Goleman (2014: 62) duygusal zekâyı, “Kişinin kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmesine engel olmamasını sağlayabilme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme” olarak tanımlamıştır. Aynı zamanda yazar, duygusal zekâyı azmetmeyi ve sebat etmeyi sağlayabilen bir yaşam becerisi olarak görmektedir.

Goleman, 2000 yılındaki çalışmasında, duygusal zekâyı “kendimizin ve başkalarının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisi” olarak tanımlamıştır.

Cooper ve Sawaf, duygusal zekâyı (2010: 11): “Duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneği” şeklinde tanımlamıştır.

Diğer bir tanımla, Weisenger, duygusal zekâyı (Aslan, 2013: 37): “Kişinin duygularını, güçlü sonuçlar elde etmek için davranışlarına ve düşüncelerine rehberlik etmesi yönünde bilinçli bir biçimde kullanması” olarak tanımlamıştır.

Huggins, White ve Stahl (2016: 28) ise duygusal zekâyı “duyguyu algılama ve anlama yeteneği, duyguyu; düşüncüyü kolaylaştırmaya entegre etme kabiliyeti, duyguyu kişisel gelişimi sağlamaya teşvik edecek şekilde düzenleme yeteneği” olarak tanımlamışlardır.

Başka bir görüşe sahip olan Hein, duygusal zekâyı “Kişinin sağlıklı hislerinden, sağlıklı hislerini nasıl ayıracağını ve negatif hislerini pozitif hislere nasıl dönüştüreceğini bilmesi” şeklinde tanımlamıştır. Duygusal zekâ, farklı bir deyişle; kişinin hislerinin farkında olması, özellikle depresif, korku ve sinir gibi duyguların yoğun olduğu anlarda hislerini yönetebilmesi olarak da tanımlanabilir (Yeliz, 2009: 38).

Evis (2016: 47) duygusal zekânın, Psikanalizci Erik Erikson tarafından benlik bütünlüğü olarak adlandırıldığını belirtmiştir. Martinez tarafından yapılan tanıma göre ise; “Çevrenin istek ve baskılarıyla başa çıkabilmede, bilişsel olmayan yetenek, kabiliyet ve yeterliliklerin düzenlenmesidir” (Evis, 2016: 47).

Bu araştırmanın konusuyla ilgili olan tanıma göre ise duygusal zekâ “Bireylerin günlük yaşamlarının ötesinde iş yaşamlarındaki performanslarını ölçebilen, başarılarını arttıran veya azaltan, yöneticilik niteliklerinin ölçülmesine katkı sağlayan, örgüt içi etkileşimi ve iletişimi geliştiren önemli bir faktördür (Alici, 2011: 12).

Duygusal zekâ kişiliğin tamamlayıcısı ve bütünleyici unsurudur (Fischer, 2018: 3). Kişilerin farklı boyutlarla kabul edilebilmesini ve anlaşılmasını, duyguların gerektiği şekilde kullanılmasını sağlamaktadır (Aysel, 2006: 84). Çünkü duygusal olarak zeki olmak dinamik olmayı, almayı vermeyi, öğrenmeyi ve anlamayı, dinlemeyi ve iletişim kurmayı, düşünmeyi gerektirmektedir. Duygusal zekiler anlaşmazlıkları başarıyla çözme ve idare etme yeteneğine sahiptirler, aynı zamanda hayatın her alanındaki ilişkileri sağlıklı bir şekilde korumaktadırlar (Davis, 2004: 112-131). Malhotra ve Kaur’(2018: 122)’a göre duygusal zekâ olgunluk aşamasıdır. Bu aşama duyguları anlamayı, duygusal zekâyı anlamayı, duygusal sorunların üstesinden gelmenin yolunu bulmayı ve bu gibi durumlara da uyum sağlamayı içermektedir. Eğer yetişkinler (olgunlaşmış kişiler) duygularını yönetmeyi bilirlerse ve başkalarının duygularını anlıyorlarsa, günlük karmaşaları kolayca yönetebilirler. Topluma ayak uydurabilirler ve hatta toplumun gelişimine de katkıda bulunabilirler (Malhotra ve Kaur, 2018: 11).

Pelser ve Mfikwe (2017:118)’e göre duygusal zekâ kişilerin olumsuz bir ruh halinden daha olumlu bir ruh haline geçmesine yardımcı olmaktadır. Duyarlılık, sorumluluk gibi bazı kavramları yapıcı yönde etkilemektedir. Bu gibi kavramları

geliştirememek vurdumduymazlığı getirebilir. Bu durum da; kişinin çevresindeki iyi insanları kaybetme riskini arttırmakla kalmaz kavramsal yetkinlikleri de ziyan etmektedir.

Raghavendra ve Senthil (2017: 54)'e göre ise duygusal zekâ; bireyin gerçek yeteneğinin ve en iyi performansının ölçülmesi için kullanılan bir kabiliyettir. Duygusal zekânın öğrenilebilir sosyal ve psikolojik yeteneklerden oluşması onu kader olarak algılanan bilişsel zekâdan farklı kılmaktadır. Zira bilişsel zekâ bireyin işe girmesini sağlar ancak işte kalmasını ve başarılı olmasını sağlayan şey duygusal zekâdır (Özcan ve diğ., 2016: 289).

IQ'su yüksek kişiler özel yaşamlarını kötü bir şekilde yönetebilmektedirler. İş hayatında da eşit IQ'ya sahip kişiler arasından biri daha başarılı olurken diğeri çıkmaza girebilmektedir. IQ kişilerin üniversite giriş sınavından yüksek puan aldığında hayatta başarılı olacaklarının tahminini yapamaz. IQ ile yaşam koşulları arasında bir bağ bulunmaktadır. Yüksek IQ'lular iyi para kazanmaktadırlar. Ancak bu özellik tek başına kişinin gelecekteki başarısını belirlememektedir. IQ'nun hayattaki başarıya katkısı en fazla %20'dir. Diğer %80'i sosyal sınıftan (ailenin zenginliği ve eğitim düzeyi, mizaç vs.) şansa (kör talih ve benzerleri) kadar çok çeşitli etkenler belirlemektedir (Goleman, 2014: 12-13-62).

Aslında Goleman'a göre hayatın nasıl yaşanacağı hem bilişsel zekâyâ hem de duygusal zekâyâ bağlıdır. Chegirova'nın belirttiği gibi akıl veya bilişsel zekâ, duygusal zekâ olmadan tam verimli çalışamaz. Chegirova göre eski paradigma, duyguların çekiminden bağımsız bir akıl idealini içermektedir. Yeni paradigma ise, zihinle kalbin uyumunu sağlamaya zorlamaktadır. Bunu yapabilmek için öncelikle duyguların akıllıca kullanılması gerekmektedir (Chegirova, 2013: 19). İş performansında başarı sağlamak için bilişsel zekâ ile duygusal zekâ sinerji halinde olmalıdır. Birinin eksikliği başarısızlığı getirir (Sulukaya, 2012: 14).

Cooper ve Sawaf (2010: 11) a göre duygusal zekânın ortaya çıkış nedeni bilişsel zekânın etkisinin azalması değil, insan kalbinin çalışmasıdır. Kavcar (2011: 35)'a göre bilişsel zekâ, uzun vadeli, stratejik iken, duygusal zekâ acil işlemektedir; taktikseldir. Duygusal zekâ başarıyı öngörmeye daha fazla yardımcı olur; çünkü o kişinin acil durumlarda bilgiyi nasıl uyguladığını göstermektedir (Kavcar, 2011: 35). Önder (2010: 49)'e göre işler beyin gücüyle yürür ancak başarı için IQ

yetmemektedir. Duygular; düşünce ve eylemleri örgütleyerek; beynin yüksek bir muhakeme yeteneğine ulaşmasını sağlamaktadır. Duygusal zekâ sorunları çözmek ve önemli kararlar vermek için IQ'nun yardımına koşar ve ikisinin ilişkili olarak yüksek olması çözüm üretir ve olumlu kararlar alınmasını sağlayarak başarıyı kaçınılmaz kılar.

Duygusal zekâ sayesinde kişi; çevresinde iyi insanların kalmasını sağlayabilmektedir. Mutluluk daha çok, kişinin iyi ilişkiler kurabilmesiyle ilgilidir. Dolayısıyla duyguların geliştirilmesi ve anlaşılması, kişinin başkasıyla bağlantı kurmasına izin vermektedir ve bu bağlantı kişinin yalnız duygularını uzaklaştırır (Jewett, 2018: 50).

Duygusal zekâ seviyesi yüksek bireyler, motive olmayı bilirler, güçlülere direnirler, duygudaşlık (empati) kurabilirler, dürtülerini kontrol edebilirler ve karşılaştıkları sorunları çözebilirler (Güneş, 2016: 14-15 - N.S. ve Sundaram, 2018: 125). Bu nedenle duygusal zekâsı zayıf bireyler, duygusal zekâsı yüksek bireylere güvenmekte ve onların kendilerine rehberlik etmelerini, kendilerini yönetmelerini istemektedirler (Yan, 2008: 15).

Goleman (2014: 63)'a göre; yüksek IQ zenginliğin, saygının, ya da mutluluğun bir garantisi olmadığı için duygusal zekâ göz ardı edilemez. Yazara göre, duygusal zekâsı yüksek bireyler, kendi duygularını tanıyan, idare edebilen, başkalarının duygularıyla etkili bir şekilde başa çıkabilen kişilerdir. Bu kişiler hayatın her alanında; başarıyı belirleyen sözsüz kuralları kavrama becerisi konusunda; avantaja sahiptirler. Goleman çalışmasında vermiş olduğu bir örnekte duygusal zekânın önemini vurgulamıştır. Bu örneğe göre: Sınıfında en yüksek not ortalaması ile mezun olan lise öğrencisi, öğretmenini bıçaklayarak hapse atılmıştır. Harvard üniversitesini hedefleyen bu zeki öğrencinin beklemediği bir notu alması sonucu öğretmenin canına kıyıp hayatını da mahvetmesi zekânın tek başına yetmediğinin önemini hatırlatmaktadır. Goleman (2014: 64)'a göre “Duygusal zekâsı yüksek kişiler yaşamlarını daha doyumlu ve etkili bir şekilde sürdürerek, kendi verimliliklerini besleyecek zihinsel alışkanlıklar edinmekte; duygusal zekâsı düşük kişiler ise, kendi içlerinde işe odaklanıp açıkça düşünmelerini sağlayacak yetenekleri baltalayan savaşlar vermektedirler”. Şenocak (2015: 17)'da duygusal zekânın;

bireyin akılcıca düşünmesini şekillendirmeye yaradığı için; kişiyi daha zeki kıldığını savunmaktadır.

Duygusal zekâ sayesinde kişiler ve kurumlar başarı sağlamaktadır. Genelde, turizm sektörü ve özelde turist rehberliği; çalışan ve ilişkide olunan müşteri açısından insan odaklıdır. Turist rehberleri, hem akla hem kalbe hitap eden bir kültüre sahiptirler. Turist rehberleri duygularının, fikir ve sezgilerinin farkında olarak; önceliğinin insan olmasına önem vermektedirler (Öcal, 2006: 12).

Duygusal zekâ, duyguların verimli kullanılmasına yardımcı olan bir yetkinliktir. Davar (2014: 723) duygusal zekâyı oluşturan elementler olarak tanımlanan bu yetkinliklerin (empati, başarı uyumu ve etkileme gibi) duygusal zekâyı açıklamaya yetmediğinden ve başarı uyumuna bağlı olan iş performansının duygusal zekâyla ilişkisinin ortaya konulması gerektiğinden bahsetmektedir. Güçlü duygusal zekâyı sahip bireyler her alanda iyi ilişkilere sahiptirler. İş yerindeki işleyişi bilirler ve ilişkide bulundukları kişilerin (ki bunlar müşteri veya iş arkadaşı olabilir) duygularını tanırlar ve anlarlar (Mughal vd. 2017: 4). Hatta Adsız (2016: 12) duygusal zekâyı kullanabilmek ve duygularını yönetebilmenin iş yaşamında başarının en önemli anahtarı olduğunu ileri sürmektedir.

Garcia ve arkadaşlarına (2017: 508-509) göre genel zekâ; kişisel tercihler yaparken iyi bir iş performansının belirtisi olabilir ancak duygusal zekâ; liderlik, empati ve karşılıklı anlayış gibi kavramlar için iş performansı açısından oldukça önemlidir. Çakır (2015: 43) duygusal zekânın iş performansı ile doğrudan bir ilişkisi olduğunu ifade etmiştir. Yüksek duygusal zekâyı sahip bireylerin; yüksek iş performansına sahip oldukları ve kendileri gibi bireylerle rahat anlaşarak iş yapabildikleri için; genelde serbest çalışanlar olduklarını ve girişimcilik ruhuna sahip olduklarını belirtmiştir. Ayrıca Goleman (2000: 53) duygusal yeterliliğin zekânın ve diğer yeterliliklerin ne kadar iyi kullanılabildiğinin belirleyicisi olduğunu vurgulamıştır.

Goleman (2014: 373)'a göre; bir meslek içerisinde kalıcı olmak entelektüel açıdan farklılık yaratmak ve güçlü bir lider olabilmek için IQ yetersiz kalmaktadır. Bunun nedeni taban etkisidir. Örneğin; turist rehberleri zekâ ve uzmanlık kalburundan bir sınav ile geçmektedirler. Ancak özellikle başarılı bir şekilde kalıcı olmalarını sağlayan yeterlilikleri ve duygusal zekâlarıdır. Çünkü bu alanda başarılı

olanlar duygusal zekâ seviyesi yüksek bireylerdir ve duygusal zekânın temel unsurları olan öz bilinç, öz denetim, sosyal bilinç, empati ve ilişkileri yönetme yetilerini iş başında gösterebilmektedirler.

Turizm sektöründe önemli bir yere sahip olan turist rehberleri, başarılı olabilmek için yoğun emek harcamaktadırlar, başarının kalıcı olması için daha donanımlı olmak durumundadırlar. Bu başarıyı yüksek derecede duygusal zekâ sayesinde sağlayabilirler. Blackwelder (2018: 10)'e göre duygusal zekâ yüksek olunca daha öz güvenli ve rahat hissedilmektedir. Duygusal zekâlarını geliştirip ya da ilerletilerek tecrübeli olanlar ya da meslekte yeni olanlar müşterileriyle ve ilişkide olmaları gereken kişilerle daha iyi iletişim kurabilmekte aynı zamanda iyi rehberlik edebilmektedirler.

Turist rehberlerinin başarısının bağlı olduğu; güven, merak, amaç gütmeye, ilişki kurabilme, iletişim yeteneği ve iş birliği yapabilme gibi; anahtar öğeler duygusal zekâ ile ilgili yeteneklerdir. Turist rehberlerinin bu yeteneklerle donanmış olup olmadıkları, Goleman (2014: 257)'nin ifade etmiş olduğu gibi eğitime somut kavramlarla başlamak yerine kalpten başlamaya bağlıdır. Burada vurgulanmak istenen şey; özel hayatta ve iş yaşamında başarılı olmak için akademik alanda eğitilmiş olmaktan ziyade duygusal yeterliliğin daha hayati olduğudur. Nitekim İştahlı (2013: 45) nın belirttiği gibi, duygusal zekâ iş başında bir performans kriteri olarak ele alınmaktadır. Çünkü yüksek duygusal zekâyı sahip bireyler pozitif düşüncelerini yüksek performansla çevirerek bunun sonucunda başarı ve kazanç sağlayabilmektedirler.

Sonuç olarak insanlar her ne kadar rasyonel düşünmeye çalışan varlıklar olsa da aslında onları yöneten duygulardır ve bu şekilde de duygusal zekâları ortaya çıkar (İncebacak, 2017: 32).

Bu araştırma kapsamında turist rehberlerinin duygu durumlarının duygusal zekâ kapsamında incelenmesi hedeflenmiştir. Çalışmanın daha net anlaşılması için bu kısımda duygusal zekânın tarihsel gelişimi, boyutları ve turist rehberleri açısından önemi açıklanmıştır.

1.2.1. Duygusal Zekâ Kavramının Tarihsel Gelişimi

Mahmood ve Yadav (2017: 73)'a göre duygusal zekâ kavramı, bir seri bilimsel disipline dayalı olarak ortaya çıkmış ve okullardaki, işyerlerindeki günlük yaşamın içindeki insan ilişkilerini iyileştirmek ve insan ilişkilerinden kaynaklanan olumsuzlukların önüne geçmek amacıyla bir model oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu çalışma kapsamında duygusal zekânın gelişimi, psikolojik araştırmalar alanındaki iki belirgin konuya bağlanabilmektedir. Birinci alan; düşünme yeteneğini güçlendirmede duygusal ve bilişsel mekanizmalar arasındaki bağa vurgu yapan bilişsel, etkili ve etkilenmiş risklere ve bireysel karar verme- iş görme yeteneğine bağlıdır. Araştırmanın ikinci alanı ise; zekânın, mental fonksiyonların daha geniş bir yelpazesi olarak görülmesiyle başlamıştır.

Bu kavram çok yeni olmakla birlikte, duyguların, bilişsel zekâ üzerindeki etkisi ve insanın yaşamındaki başarıya katkısı konusunda yapılmış birçok araştırma vardır (Güllüce, 2006: 48). Konuyla ilgili bilimsel olarak yapılan çalışmalar 1995 yılına kadar neredeyse yok denilecek kadar azken bugün bu alanda çok sayıda araştırma bulunmaktadır (Goleman, 2014: 11).

Duygusal zekâ konusundaki çalışmaların, başlamasındaki çıkış noktası üst düzey zekâyâ sahip kişilerin iş ve özel hayatlarında yaşadıkları başarısızlıkların nedenlerinin araştırılmasıdır (Acar, 2002: 55). Yirminci yüzyılın sonlarına doğru beyin üzerinde yapılan araştırmaların en önemli katkısı duygusal zekâ kavramının ortaya çıkışı olmuştur. Bir seri bilimsel disipline dayalı olarak ortaya çıkan bu kavram ile insan ilişkilerini iyileştirmek ve bu ilişkilerden doğan olumsuzlukların önüne geçmek, bilişsel zekâ üzerine ve insan yaşamındaki başarıya katkıda bulunmak için bir model oluşturmaya çalışılmıştır (Acar, 2001: 20-21).

Duygusal zekâ kavramının temelleri, 1920 ve 1930'lu yıllarda IQ kavramının popülerleşmesinde etkili olan tanınmış psikolog E.L. Thorndike'nin "sosyal zekâ" kavramına dayanmaktadır. Goleman çalışmasında (Goleman, 2014: 72) Harper's'ın duygusal zekânın bir yönü olan sosyal zekânın başkasını anlayabilme ve insan ilişkilerinde akıllıca davranabilmenin IQ'nun bir parçası olduğunu öne sürdüğünü belirtmiştir. Thorndike'ye göre zekâ üç bileşenden meydana gelmektedir. Bunlar mekanik, soyut ve sosyal zekâdır. Duygusal zekâ kavramının temelini ilgilendiren bu bileşenlerden sosyal zekâ; anlama ve yönetme yeteneğini sağlamaktadır. Başarılı

satıcılar, politikacılar ve liderlerin yüksek sosyal zekâyâ sahip olmaları bununla açıklanabilir (Dirican, 2013: 4).

Bilim insanları, yaptıkları araştırmalarda zekâ kavramına bireyin çevreye uyumu ve çevresindeki kişilerle ilişkisi boyutlarını da eklemişlerdir. İnsan zekâsı, mantık ve diğer bilişsel süreçlerle birlikte duygusal süreçleri de içeren kapsam ve işleyişe sahiptir. Dolayısıyla iki zekâ türü -entelektüel ve duygusal (entelektüel olmayan)- beynin farklı bölümlerinin etkinliğini ifade etmektedir (Goleman, 2000: 393 ve Karabulut, 2012: 20).

David Wechsler'in 1943 yılında yaptığı ve genel zekânın bir bölümü olarak "entelektüel olmayan zekâ" bölümünün de ölçülebileceği konusundaki çalışmalarının duygusal zekânın gelişimine katkı sağladığı bilinmektedir. Yönetim alanında önemli çalışmalara sahip olan Abraham Maslow, 1950'li yıllarda, kişinin kendi duygusal, fiziksel, ruhsal ve zihinsel güçlerini nasıl geliştirebileceği üzerine önemli sayılabilecek bir çalışma gerçekleştirmiştir (Türkmen, 2016: 24). Maslow'un "insan potansiyeli" isimli bu çalışması araştırmacıları bu kavramı araştırmaya teşvik etmiştir. Nitekim Maslow 1970 ve 80'lerde insan kapasitesiyle ilgili çok sayıda yeni bilimsel konuların gelişmesine öncülük etmiştir (Eröz, 2011: 39).

Duygusal zekâ kavramı ilk olarak 1966 yılında "Duygusal zekâ ve kurtuluş" anlamına gelen "Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie" adlı Almanya'da yayınlanan dergide, düşük duygusal zekâ düzeylerine sahip oldukları varsayılan ve sosyal rollerini reddeden kadınlar üzerinde odaklanan "Emotional Intelligence and Emancipation" başlıklı makalede kullanılmıştır (Türkmen, 2016: 24 ve Çelenk, 2015: 30).

Gardner 1983 yılında "Çoklu zekâ" teorisinde "kişinin içsel dünyasını bilmesi" ile "sosyal beceri" ayrımını ortaya koymuştur. Bu kişiler arası ve içsel zekâ ayrımı duygusal zekâ teorilerinin gelişiminin de temelini oluşturmaktadır (Sudak, 2011: 12).

Duygusal zekâ kavramının, akademik olarak ilk kesin referanslarından birini de; ABD'de 1986 yılında "A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence; Self Integration; Relating to Fear, Pain and Desire" "Duygu Üzerine Bir Çalışma: Korku, Acı ve İstekle İlişkili Olan Duyguların Tamamlanması ve Bu Duyguların

Geliştirilmesi” başlıklı doktora tezinde Wayne Leon Payne isimli bir doktora öğrencisi kullanmıştır (Altay, 2011: 14 ve Eröz, 2011: 39).

Duygusal zekâyı resmi olarak ilk (1990) ortaya koyan iki psikolog Peter Salovey ve John Mayer’dir (Salovey vd., 2001: 279). Goleman’a göre akademik alandaki bu konudaki gelişme büyük ölçüde, duygusal zekânın kabul görmesi için iş danışmanı olan meslektaşları David Caruso’yla birlikte uğraş veren Mayer ve Salovey’e borçludur. Duygusal zekâ bilişsel açıdan savunulabilir kuramı oluşturarak ve etkili bir yaşam sürmeye yarayan bu yeteneğin şaşmaz bir ölçümünü sunarak, bu alanda bir araştırma standı oluşturmuşlardır (Goleman, 2014: 11). Bu araştırmacıların duygusal zekâ kavramına yaklaşımları dört temel yetenek (duyguları tanıma, anlama, düzenleme ve kullanma) esas alınarak ortaya konmuştur (Davis, 2004: 7-8).

Duygusal zekânın öncü modellerinden bir diğeri de 80’li yıllarda İsrailli psikolog olan Reuven Bar-On tarafından ileri sürülmüştür (Goleman, 2000: 393). Bar-On EQ kavramını literatüre getirmesiyle ünlü olmuş ve daha sonraları duygusal zekâ konusunda yapılan birçok araştırmada tercih edilmiş olan EQ-I (Emotional Quotient Inventory) ölçeğini geliştirmiştir (Mammadov, 2015: 11). Daniel Goleman (1995), Robert Cooper ve Ayman Sawaf ise bu kavrama katkıda bulunan diğer önemli isimlerdir (Ayana, 2016: 10). Günümüze kadar bu kavram çok araştırılmıştır, geliştirilmiş ve genişletilmiştir.

Duygusal zekâ konusunda en ayrıntılı çalışmaları yapan, kavramın yaygınlaşmasını ve akademik çevrelerin dışına yayılmasını sağlayan kişi Goleman’dır. Harvard Üniversitesi’nden, New York Times’ın eski muhabiri, davranış ve beyin bilimleri konularından sorumlu Amerikalı psikolog Daniel Goleman (Avcı, 2013: 5), ilk kez 1995 yılında yayınladığı “Duygusal Zekâ Neden IQ’dan Daha Önemlidir” kitabı ile adını duyurmuştur. Dolayısıyla Chegirova (2013, 18)’nın ifade etmiş olduğu gibi, Amerika’da “Bilişsel zekâ ile işe alınıyor ve duygusal zekâ ile kariyer yapıyorsunuz” (IQ gets you hired but EQ gets you promoted) cümlesi popüler olmuştur. Bu çalışma duygusal zekâ yazınındaki birçok araştırmaya da temel teşkil etmiştir. Konuyla ilgili Goleman ve başkaları tarafından başka kitaplar basılmış ve duygusal zekâ kavramı, geleneksel psikolojik araştırmaların boyutlarını aşar derecede ünlenmiştir (Davis, 2004: 7). Kamuoyunda büyük ilgi gören bu kitaptan sonra, daha sonraki yıllarda da ayrıntılı çalışmalara imza

atan Goleman, duygusal zekâyı; özbilinç, kendine çeki düzen verme, sosyal bilinç ve ilişki yönetimi olarak dört başlık altında incelemektedir (Ercan, 2017: 7 ve Yıldırım, 2012: 20). Ayrıca Salovey ve Mayer'e göre Goleman duygusal zekâ ile ilgili daha geniş bir bakış açısı sunmuştur (Davis, 2004: 7).

1.2.2. Duygusal Zekâ Boyutları

Duygusal zekânın bireyler tarafından duyguların algılanması, bütünleştirilmesi, anlaşılması ve faydalanılmasını kapsadığı yönündeki genel kabul görmüşlüğünün altında farklı modeller yatmaktadır. Bu modellerden dört tanesi öne çıkmaktadır (İlgın, 2010: 62). Bunlar; Mayer ve Salovey'in Yetenek Modeli (Duygularını Anlama, Başkalarının Duygularını Anlama, Duyguları Ayarlama ve Duyguları Kullanma). Bar-On'un Kişisel faktörler Modeli (Kişisel Beceriler, Kişiler Arası Beceriler, Uyum, Stresle Başa Çıkma, Genel Ruh Durumu (Kulualp ve Erol, 2006: 122)). Goleman'ın Duygusal Yeterlilik Modeli (Öz Bilinç, Öz Yönetim, Motivasyon, Empati, Sosyal Beceriler (Sarangi ve diğ., 2017: 478)). Son olarak ise Cooper ve Sawaf'ın Dört Köşe Taşı (duygusal okuryazarlık, duygusal zindelik, duygusal derinlik, duygusal simya) Modelidir (2010: 63-70).

Bar-On duygusal zekâyı beş boyutta incelemektedir. Bu beceriler yaşamdaki sorunları çözme konusunda oldukça etkilidir. Bu boyutlar (Özcan ve diğ., 2016: 289-290):

Kişisel farkındalık: Kişinin kendini bilmesi, iç dünyasını tanıması, kararlılığını gösterebilmesi, sahip olduğu gücün ve değerlerin farkında olmasıdır.

Kişilerarası ilişkiler: Kişinin kişilerarası ilişkilerdeki kapasitesini içermektedir. Kişinin olaylara bakış açısı, empati ile yaklaşabilme, sosyal sorumluluğa sahip olma ve iyi ilişkiler kurabilme becerisidir.

Şartlara ve çevreye uyum: Kişinin çevresel istek ve beklentilere karşılık verebilme becerisidir.

Stres yönetimi: Kişinin stresle başa çıkma becerisidir.

Genel ruh durumu: Kişinin yaşam hakkındaki memnuniyeti ve yaşama genel olarak bakış açısını ifade etmektedir.

Bu araştırmada bu modellere göre duygusal zekâyı meydana getiren boyutlar ele alınmaktadır. Ele alınan bu boyutlar Goleman'ın duygusal yeterlilik modeline

dayanmaktadır. Bunlar kişisel ve sosyal yeterlilik boyutlarıdır. Goleman ve Boyatzis (1998), Goleman ve Rhee (1998)'nin geliştirdiği 25 özel yeterliliği bu 5 boyutta incelemişlerdir (İlgın, 2010: 67). İlgın, Goleman'ın duygusal yeterliliğe veya iş becerilerinin altında yatan yeteneklerin ifade edilmesine odaklandığını belirtmiştir. Yeterliliğin, bireyin performansının ve yeteneklerinin altında yatan özellikleri kapsadığını vurgulamaktadır. Sarangi ve arkadaşlarına (2017: 478) göre duygusal zekâ; bireysel ve örgütsel başarı için; bilişsel ve teknik beceriden daha önemlidir. Araştırmacılara göre Goleman'ın yaklaşımı son otuz yılın en devrimci fikridir.

İnsanda bulunan duygusal zekâ yeteneğini sadece tek boyutla açıklamak oldukça zordur. Kişide duygusal zekâ yeteneğinin varlığına dair bir veya birden fazla gösterge bulunmaktadır ve bunlar incelenip kendi içinde boyutlara ayrılmıştır (Avcı, 2013: 9).

Literatürde duygusal zekâ boyutlarının; “duygusal zekâ faktörleri, duygusal zekâ bileşenleri, duygusal zekâ unsurları” şeklinde aynı zamanda bu 5 boyutun isimleri de, yorum ve yaklaşım farkından kaynaklanan tanımlamalardan dolayı farklı ancak benzer isimlerle ele alındığı görülmektedir. Bu araştırmada bu boyutlar ele alınmıştır. Bunlar (Sarangi ve diğ.: 2017:478); öz bilinç, öz yönetim, iç motivasyon, empati ve sosyal beceriler olarak ele alınmıştır.

Goleman'ın incelediği bu yetenekler sayesinde Anhang ve diğ. (2017: 9753)'nin de belirtmiş olduğu gibi; kişiler evliliklerinde sosyal ilişkilerinde ve işlerinde daha mutlu ve başarılı olmaktadır.

Tablo 1. Duygusal Zekâ Boyutları

Kişisel Yeterlilik (Personal Competence)	Sosyal Yeterlilik (Social Competence)
Öz Bilinç (Self Awareness) Duygusal Bilinç (Emotional Awareness) Doğru Dğerlendirme (Accurate Self Assesstment) Özgüven (Self Confidence)	Empati (Empathy) Başkalarını Anlama (Understanding Others) Başkalarını Geliştirme (Developing Others) Hizmete Yönelik Olma (Service Orientation) Çeşitlilikten Yararlanmak (Use Variation) Politik Bilinç (Politic Awareness)
Öz Yönetim (Self Management) Özdenetim (Self Control) Uyumluluk (Adaptability) Güvenilirlik (Trustworthiness) Kişisel Sorumluluk (Self Responsibility) Vicdanlılık (Conscientiosness) Yenilikçilik (Innovation)	Sosyal Beceriler (Social Skills) İletişim (Communication) Etkileme (Influnce) Liderlik (Leadership) Çatışma Yönetimi (Conflict Managment) Ekip Yetileri (Team Capabilities) İşbirliği ve İmece (Cooperation & solidarity) İlişki Kurmak (Building Bonds)
Motivasyon (Motivation) Başarı Dürtüsü (Achievment Drive) İnisiyatif (İnitiation) Bağlantı (Connection) İyimserlik (Optimism)	

Kaynak: Geçgel, 2011: 12 ve Goleman, 2000: 38-39.

1.2.2.1. Öz Bilinç

Goleman (2000:38)'a göre öz bilinç; kendi iç hallerini, tercihlerini, kaynaklarını ve sezgilerini bilmektir. Kişinin var oluşunun ve ruh halinin farkında olması ve duygularını gözlemleme yeteneğidir (Akın, 2010: 36). Aslan (2013: 87-90) öz bilinci, kişinin duygu, düşünce ve davranışlarının farkında olması şeklinde ifade etmektedir. Öz bilinçli kişiler nerede ne için bulunduklarının bilincindedirler, sınırından emin, hayata olumlu bakan, özgüven sahibi olduğu için de kendine değer veren kişilerdir (Daştan, 2013: 11). Öz bilinci güçlü olan insanlar, makul düşünürler, dürüsttürler, sakın olmayı başarırlar. Öz bilinç, duygusal bilinç, özgüven ve kendini doğru değerlendirme gibi yeteneklerden oluşmaktadır (Goleman, 2000: 38). Bu yeteneklerin varlığında kişi yoğun kaygılardan arınabilir daha olumlu aynı zamanda gerçekçi düşünebilmektedir. Kendini bilmek, yani erdemli olmak kişinin olaylara yaklaşım tarzını belirlemektedir. Kişi duygularını tecrübe ettiği sürece hoşlanmadığı olayları yeniden yaşamamak için önlem alabilmektedir.

Öz bilinç duygusal zekânın temelini oluşturmaktadır. Duygusal zekâ konusunda atılacak tüm adımlar, kişinin kendi duygularının farkında olması temeli

üzerine atılmaktadır (Sudak, 2011: 22). Çünkü kişi kendi duygularını anlayabildiği zaman onları yönetebilir ve kontrol edebilir başkalarının da duygularını anlayabilir ve empati kurabilir. Böylece duygusal zekânın diğer boyutlarının da var olabilmesi, aslında kişinin özünü bilmesi ve öz duygularının anlaşılması ile ilişkilidir.

“Bireyler kendi duygularına karşı farkındalık derecelerine göre ve kendi duygularını sözlü veya sözsüz ifade etme derecelerine göre farklılık göstermektedirler. Bireysel duyguları anlayabilme yeteneği, bu duyguların daha gerçekçi bir şekilde ifade edilebilmesini kolaylaştırmaktadır” (İlgın, 2010: 63).

Aysel (2006: 90) öz bilinci kişinin duygularını tanıması, güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olması, kendine güvenmesi ve kapasitesinin farkında olması olarak ifade etmektedir. Güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olması kişinin yüksek performans göstermesini sağlayabilmektedir. Çünkü güçlü yönleri öne çıkararak başarı sağlanabilmektedir (Aslan, 2013: 87-90).

Goleman (2000: 21)’a göre; duygusal öz bilinci yüksek olan kişiler, duygularının kendilerini ve iş performanslarını nasıl etkilediğini bilirler. Ayrıca hangi duyguyu neden hissettiklerini iyi bilirler ve yol gösterici vizyonlarından açık yüreklilikle ve inançla söz edebilmektedirler. Ayrıca Goleman (2014: 77-88) öz bilinci yüksek kişilerin özerk, kendi sınırlarından emin, psikolojik açıdan sağlıklı ve hayata olumlu bakabilen insanlar olduğunu belirtmektedir. Öz bilinç yeteneği Yöney’e (2001: 48) göre; şizofreni ve ruh hastalıkları gibi psikiyatrik rahatsızlıklar yönünden de oldukça önemlidir.

Karmyshkova (2006: 97)’ın çalışmasından çıkarılan sonuca göre öz bilinç, turist rehberlerine iş performansı açısından iyi rehberlik yapma, başarı, iyi ilişkiler kurma, kontrollü davranma ve liderlik konularında olumlu yönde etkiler sağlamaktadır. Duygusal öz bilinç, duygusal zekânın ikinci ana ögesi olan duyguları idare edebilme, kötü ruh halini üzerinden atma yeteneğinin temel taşıdır oluşturmaktadır (Kavcar, 2011: 50).

1.2.2.2. Öz Yönetim

Öz bilinçten öz yönetim doğmaktadır. Çünkü kişi duygularını tanımazsa ve duygularının farkında olmazsa onları yönetemez (Akın, 2010: 37). Öz yönetim kendi iç hallerini, dürtülerini ve kaynaklarını yönetmektir (Goleman, 2000:38). Duyguları

kontrol edebilme ve düzenleyebilme yeteneği ruh halini korumayı ve onu iyileştirmeyi sağlamaktadır. Bu yeteneğe sahip olmayanlar da çevresel faktörlerden oldukça etkilenirler (Ebrahimi ve diğ., 2017: 14) ve çoğu zaman hayatta başarısız olmaya mahkumdurlar.

“Öz yönetim; duygusal zihnin iktidara gelmemesi için gerekli tedbirleri alarak beyni akılcı zihnin yönetiminde tutmak, duyguları daha iyi tanıyarak onlarla etkili bir şekilde başa çıkma yolunda bilinçli bir çaba göstermek, daha önceden bilinçaltına bastırılmış duyguları zararsız hale getirmek, son olarak da anı yaşama yetisi kazanmak olarak tanımlanabilir” (Alaçam, 2014: 19).

Goleman öz yönetimi “duygularımızı, elimizdeki işi engellemek yerine kolaylaştıracak şekilde idare etmek; vicdanlı olmak ve hedeflere ulaşmak için bir zevkin tatminini ertelemek; duygusal sıkıntıdan kendini kurtarıp toparlanmak” olarak açıklamıştır (Oğuzhan, 2012: 35).

Aslan (2013: 90-91), öz yönetimi “ruh halini ayarlama, kendini ayarlama ve kontrol etme” şeklinde ifade etmektedir. Ruh halini kontrol edebilen bireyler daha ılımlı ve daha uygun tavırlı olmaktadır. Bu boyutun; kontrolü sağlamayı, güvenilir, dikkatli, uyumlu başarıya odaklı ve inisiyatif sahibi olmayı içerdiğini belirtmektedir. Ona göre duyguları kontrol edebilmek kişiyi duygularının esiri olmaktan kurtarmaktadır. Goleman’a göre kişiye sıkıntı veren duygulara hakim olabilme, duygusal sağlığın anahtarıdır. Aşırılığın veya fazla yoğun ve uzun süreli duyguların dengeyi bozduğuna inanmaktadır (2014: 89).

Her insan zaman zaman kötü ruh haline girebilir ve duygusal dürtülerin engeline takılabilir. Ancak duygularını yönetebilen kişiler duygularını kolayca dengeleyebilmekte ve bu tarz engelleri aşmakta zorlanmamaktadırlar. Öz yönetime sahip kişiler kendilerini yatıştırabilmekte, yoğun kaygılardan, karamsarlıktan ve alınganlıktan kurtulmayı başarabilme yeteneğine sahip olmanın yanı sıra hayatın tatsız sürprizleri ve terslikleriyle karşılaştıktan sonra kendilerini daha kolay toparlayabilmektedirler (Balkaya, 2011: 7). Örneğin; duygularını yönetemeyen turist rehberi bir anda sesini yükseltebilir veya beklenmedik bir tepki gösterebilir. Öz yönetime sahip turist rehberi daha dengeli davranabilir bu sayede grup içi iyi ilişkiler kurabilir. Bu anlamda öz yönetime sahip turist rehberlerinin işlerinde yüksek performans sağlayabildikleri söylenebilmektedir.

Öz yönetime sahip kişiler, sorunlarla karşılaştıklarında, mantıklı ve soğukkanlı davranarak yapıcı çözümler üretmeye çalışmaktadırlar (Daştan, 2013: 12).

1.2.2.3. İç Motivasyon Sahibi Olma

Motivasyon, “kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek için kendi arzu ve istekleri ile davranmaları, çaba göstermeleri, canlanma, davranışlarda kararlılık ve davranışların yönetilmesi” (Balkaya, 2011: 7) olarak tanımlanabilmektedir. Goleman (2000:38)’a göre motivasyon, hedeflere ulaşmayı sağlayan ya da kolaylaştıran duygusal eğilimlerdir.

“Motivasyon kişinin tüm koşullarda hedefe odaklanabilme ve başarıya ulaşabilme becerisini ifade etmektedir” (Sudak, 2011: 23). Goleman (2014: 119)’a göre duygular; düşünmek ve planlamak, uzak bir hedefe hazırlanmayı devam ettirmek, sorun çözme yeteneğini engellediği veya güçlendirdiği ölçüde, kalıtsal zekânın sınırını çizerek hayatta neler yapılabileceğini belirlemektedir. Yapılan işe hevesle motive olunduğu ölçüde başarı kaçınılmaz olmaktadır. Kendini harekete geçirme veya duygularını harekete geçirme olarak da ifade edilen duygusal zekânın bu boyutu, bu anlamda etkili bir güçtür.

Aslan (2013: 91-93), duyguların motive olmayı sağlayabildiği gibi engellediğini de vurgulamaktadır. Bu yüzden bir şeyin başarılacağına inanmak onu muhakkak başarıya götürmektedir. Bu inanç motivasyon sayesinde gerçekleşmektedir. Aslan (2013: 93)’a göre duygular güçlendirilmiş düşüncelerdir ve yüksek performans göstermeyi sağlayabilmektedir.

İç motivasyonu sağlamak için; olumlu düşünmek, umut beslemek gibi bir takım araçlar bulunmaktadır. Önder (2010: 51)’e göre iyimserlik, tıpkı umut gibi, zorluklara ve engellemelere rağmen kişileri kayıtsızlığa, umutsuzluğa ya da depresyona karşı koruyan bir motivasyon aracıdır ve kişiyi başarıya götüren asıl unsur aslında sebat etme gücüdür.

1.2.2.4. Empati

Empati, insanları içinde bulundukları ortama göre değerlendirmek ve anlamaktır (Balkaya, 2011: 9). Goleman (2014:137) empatinin kökenin özbilinç olduğunu, duyguların farkında olduğu ölçüde hislerin okunmasının kolay olduğunu ve ilginin, şefkatin kökü olan ahengin, empatiden kaynaklandığını belirtmektedir. Yöney (2001: 48) empati konusuna dikkat çekmek için şunları belirtmiştir: Bazı şizofreni ve otistik hastalarda zihinleştirme kabiliyeti bozulmuştur. Bu nedenle kişinin dış dünyasını düzenlemede zihinleştirme oldukça hayati bir durumdur. Bunun için başkalarının zihinsel aktivitelerini anlamak gerekmektedir ve kişi bunu empati yeteneği sayesinde yapabilmektedir. Aslan (2013: 94)'a göre birinin yerine kendini koyup, onun ne düşündüğünü anlamak zekâ nitelikli, onun ne hissettiğini hissedebilmek ise duygu niteliklidir. Empati performans üzerinde olumlu etkiye sahiptir. Var olanı güçlendirmeye yaramaktadır.

Liderlik, farklı duygu, düşünce, dil vs., yönlerden farklılıkların yönetimini gerektiren turist rehberliği empati kurmayı da gerektirmektedir. Turist rehberi empati kurabildiği zaman daha iyi yönetebilmektedir ve başkalarının duygularına önem vermeyi başarabilmektedir.

1.2.2.5. Sosyal Beceriler

Daştan (2013: 15)'a göre sosyal beceriler, bireylerin karşılıklı ilişkilerini etkili bir şekilde yönetebilme becerisidir. Yazara göre bir anlamda bu boyut; diğer duygusal zekâ yeteneklerinin bir sonucudur. Çünkü kendi duygu ve düşüncelerini bilen ve aynı zamanda başkalarının duygularını da anlayabilen bireyler, insan ilişkilerinde de başarılı ve etkili olacaklardır.

Goleman (2000: 39)'a göre sosyal beceri; başkalarında istenen tepkileri uyandırmakta usta olmaktır. Sosyal beceri; kişiler arası ilişkilerdir. Sosyal beceri için kişinin öz yönetiminin ve empati duygusunun olgunlaşması gerekmektedir. Çünkü başkalarıyla uyumlu olabilmesi için kişinin kendisinde huzur bulması gerekir. Bu sosyal yetenek kişinin başkalarını harekete geçirip teşvik etmesine, yakın ilişkileri sürdürebilmesine, insanları ikna edip etkilemesine ve rahatlatmasına olanak sağlamaktadır (Goleman, 2014: 157). Kişiler arası ilişkiler, insanlığın geleceği

bakımdan da çok büyük öneme sahiptir. İnsanlığın barış içinde yaşaması için bu yeteneğin geliştirilmesi gerekmektedir (Çüçen, 2014: 29). Bu becerinin geliştirilmesi için diğer dört boyutun olgunlaşması yanı sıra duyguların da doğru ifade edilmesi gerekmektedir.

1.2.3. Duyusal Zekânın İş Hayatındaki Önemi

Gelecekle ilgili beklentilerin kişileri idare etmeye ve ilişkilerin daha ustaca sürdürülmesine bağlı olduğu bir çağda yaşamaktayız. İş yaşamında karşılaşılabilecek çok önemli zorluklara karşı pratik ve yol gösterici önerileri geliştirmek duygusal zekâ sayesinde mümkün olacaktır (Goleman, 2000: 23). Çünkü duygusal zekâ iş performansını doğrudan etkilemektedir.

Bugün iş dünyasında insan faktörü daha çok önem arz etmektedir. İnsan kaynaklarına geçiş sürecinin ardından ve yeni yönetim anlayışlarındaki farklılaşmalarla birlikte, duyguların iş yaşamındaki yeri ve önemi artmıştır. Mesela; müşterilere hizmet ederken, ya da meslektaşlarla bir araya gelirken veya bir olayı koordine ederken kişiler arası ilişkilerde duygusal zekâ önem kazanmaktadır. Duygusal zekâ düzeyi yüksek olan iş görenler çevresine karşı duygularını kontrol edebilen insanlardır ve başkalarına karşı algıları çok daha etkili kişilerdir. Dolayısıyla iş hayatında insanların kişisel etkileşimlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Çünkü bu etkileşimler iş performansını ve işteki görevleri doğrudan etkilemektedir (Yüksel, 2006: 64-65).

Yeniliklerle, çağın değişimiyle başa çıkabilmek için, duygusal zekâ önemli bir faktördür. Büyük şirketlerde işe alımlarda ve kurumsal şirketlerde terfi ve atamalarda duygusal zekâ testlerinin yapılması aslında iş hayatında, duygusal zekânın ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Yalçın, 2017: 11).

Duygusal zekânın yüksek olması iş hayatında her anlamda ve özellikle kriz durumlarında mantıklı davranmayı, gerginlik yaşanınca yatıştırmayı, soğukkanlı olmayı, güveni ve saygıyı kazanabilmeyi sağlamaktadır. İşleri yürütebilmeyi, global perspektiften bakabilmeyi, teknik donanıma da sahip olmanın gerekliliğinin bilincinde olmayı, yaratıcı fikirleri yakalayabilmeyi, yararlı fikirleri de pratik eyleme dönüştürebilmeyi mümkün kılar (Goleman, 2000: 44-45). Hatta Bedi ve Bedi'ye göre duygusal zekâ, hayat memnuniyeti açısından, bilişsel zekâdan daha çok

önemlidir. Çünkü duygusal zekiler hayat koşullarıyla ve işle ilgili stresle baş etme konusunda iyidirler. Tükenmişlikten ve sıkıntılı durumlardan kaçınmak için çetin ortamlara da uyum sağlamayı başarırlar ve bu durumun sonucu olarak iyi bir fizik ve ruh sağlığına da sahip olurlar (2017: 116-117).

1.2.4. Duygusal Zekânın Turist Rehberliği Açısından Önemi

İş ve gezi gibi amaçlarla yaşadıkları yerden başka bir çevreye seyahat eden kişiler, gittikleri yerde onlara yol gösterecek ve yardımcı olacak kişilere ihtiyaç duymaktadırlar. Rehberlik mesleği de bu ihtiyaçtan hâsıl olmuş ve günümüz turizm endüstrisi içinde profesyonel bir boyut kazanmıştır (Türkmen, 2016: 5).

“Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğine göre, turist rehberleri kanun ve yönetmelik kapsamında mesleğe kabul edilmiş; kişi veya grup halindeki yerli ve yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanarak, ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarını kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtarak gezdiren kişidir. Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu (World Federation of Tourist Guide Associations - WFTGA) tarafından yapılan tanımına göre; turist rehberi; turistlerin seçtikleri dilde, bölgedeki doğal ve kültürel mirasları turistlere yorumlayan ve tercüme eden, mevcut bölgedeki otoriteler tarafından onaylanan belgelere ve niteliklere sahip kişidir” (Türkmen, 2016: 4-5).

Turizm, ekonomik, ekolojik, sosyal ve kültürel açılardan hemen her ülke için önemli bir olgu olarak algılanmaktadır. Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin kalkınması ve dış ödemeler açığının kapatılması için gerekli olan dövizin sağlanmasında da turizm önem taşımaktadır. Turizm sektöründe temel amaç, insanların alışılmış günlük hayattan sıyrılarak değişik tatlar aradıkları ve gezip görmeye geldikleri yeni yerlerde mutluluğa ulaşmalarını sağlamaktır. Turistlerin bu amaca ulaşmalarını sağlamada en önemli rol, turizm sektörünün ürünü olan hizmeti üreten sektör çalışanlarına aittir (Türkmen, 2016: 8-9). Rehberlerin performansları, turun başarısında önemli bir katkı sağlar. Turist memnuniyetinin oluşmasını sağlayan kişi olarak rehber, turist ile tur şirketinden daha fazla yakın ilişki içerisindedir. Bu yüzden turistin ülkeyi tekrar tercih etmesinde ve bir sonraki turun satın alınmasında en etkili kişi turist rehberidir.

Turist rehberi turistlerin beklentilerini karşılamak için sayısız roller gerçekleştirmektedir. Araştırma konusuyla daha çok ilgili olan bu rollerden bazıları şunlardır: Halkla ilişkiler uzmanı, yol gösterici, lider, danışman, büyükelçi, kültür elçisi, psikolog, diplomat, anlatıcı, öğretici, akıl hocası, önder, eğlendirici, aracı, ara bulucu ve organizatör (Türkmen, 2016: 10-12). Rehberin rolleri grubun özelliğine göre değişse de, aynı anda birden çok rolü üstlenmesi beklenmektedir. Aksi durumda memnuniyetsizlik ortaya çıkar. Turist rehberi acenta adına bu görevi üstlenmekte ancak başarısız olursa kendi açısından kayıplar yaşanmaktadır. Başarısız olmamak için bu rolleri iyi bir şekilde yerine getirmesi gerekmektedir. Sadece bilgiye sahip olmakla kalmayıp birçok konuda yetkin olması gerekmektedir. Duygusal zekâ bu anlamda kilit öneme sahiptir.

Turist rehberinin üstlendiği rollerin birçoğu duygusal zekâ modellerinde belirtilen yeterlilikleri gerektiren rollerdir. Rehberlerin, elçi, kültür aracısı ve ara bulucu, aracı, lider, yol gösterici, danışman gibi rollerinin niteliği duygusal zekâ modellerinin yeterliliklerine bağlı olduğu söylenebilir. Ayrıca diğer roller de duygusal zekâ modellerinin yeterlilikleri ile ilişkilendirilebilir.

Duygusal zekâ turist rehberleri açısından oldukça önemlidir. Duygusal zekânın, kişinin başkalarının duygularını da anlayabilme kabiliyetini kapsaması ve bu doğrultuda turist rehberlerinin sahip oldukları duygu durumlarını anlaması onlara daha iyi bir hizmet sunma olanağı sağlayacaktır (Ayana, 2016: 18). Hizmet sektöründe görev yapan turist rehberleri için, rakipler arasında rekabetin belirleyicisi olarak hizmet kalitesinin ön plana çıkması duygusal zekânın önemini arttırmaktadır.

Sonuç olarak; turizm sektörünün insan odaklı bir hizmet sektörü olması hem iş gören hem de müşteri açısından insan duygularını anlamaya yönelik olması; duygusal zekânın, turist rehberleri açısından önemini açıkça ortaya koymaktadır. Çünkü duygusal zekâyâ sahip turist rehberleri kendi duygularının etkilerini ve güçlü yanlarını tanırırlar bu sayede belli bir özgüvene sahip olurlar. Yapıcı olmayı başarırlar, dürtü kontrolünü sağlayarak güven kazanırlar, iyi iş performansına sahip olmanın aslında vicdanlı olmaktan geçtiğini bilirler ve ona göre davranırlar. Esnek ve yeni fikirlere uyum sağlayabilirler. Belli bir başarı standardını yakalamaya çalışırlar, yaptıkları işe bağlıdırlar. Her an bir iş yapmaktan, engellere karşın çalışmaktan kaçınmazlar. Başkalarının hislerini anlayıp onlara yardımcı olmaya çalışarak grup

beklentilerini karşılarlar. Etkili ikna taktikleri kullanırlar, iyi bir iletişim kurabilirler, uzlaşmacı olurlar, kavgacı olmaktan uzak durarak bireylere ve gruplara ilham verip yol gösterirler. Müşteriyle arasında bir bağ kurabilmeyi ve ahenk oluşturmayı başarabilirler. Tüm bunlar sayesinde turist rehberleri için başarılı olmak kaçınılmaz.



İKİNCİ BÖLÜM

2. İŞ PERFORMANSI

2.1. İş Performansı Kavramı

Çağdaş yaklaşımlara göre, insan unsurunun ne kadar önemli bir sermaye olduğu düşüncesi ortaya çıkmıştır. Böylece çalışanlar, maliyet unsuru değil de daha ziyade incelenmesi gereken konular kapsamına alınmıştır. Bu da açıklanması, ölçülmesi ve karşılaştırılması güç olan birçok kavramı beraberinde getirmiştir. Bu kavramlardan biri de performanstır (Meriçöz, 2015: 43). İş performansı, çalışanın işteki durumunun gözlemlenmesi açısından en faydalı ölçüm unsurudur (Sevim, 2015: 67).

Performans kavramı araştırmacılar tarafından önemsenen ve birçok değişkenle birlikte incelenen bir olgudur. Performans, kuramsal olarak yönetim biliminin ortaya çıktığından itibaren araştırılan bir kavramdır. Yönetim bir bilim olarak ele alındığından bu yana performans üzerinde durulmuştur. Önemini koruyan ve rekabetçi iş yaşamında daha da artan performans kavramına ilişkin çeşitli tanımlamalar yapmak mümkündür (Kurt, 2013: 5).

Literatürde iş performansı ile ilgili en yaygın karşılaşılan tanım Rousseau ve McLean (1993) tarafından, “çalışanların aldıkları ücret karşılığında göstermeleri gereken gayret” olarak ifade edilmektedir (Başaran, 2016: 31). Kıyı (2015: 21)’ya göre en genel şekliyle iş performansı, iyi sonuçlar elde etme ve başarıma kabiliyeti olarak ifade edilebilmektedir. Ahmad ve diğerleri (2016: 98) iş performansının; örgütün amacına ve başarısına katkıda bulunan çalışanların tüm faaliyetlerini kapsadığını belirtmiştir.

Yıldız (2012: 50) performans sözcüğünü “belirli bir zaman birimi içerisinde üretilen mal veya hizmet miktarı” olarak tanımlanmakta ve alan literatüründe işlevine göre “etkinlik, verim, çıktı kavramlarıyla, bunun bireyin yeteneği ve motivasyonu arasındaki etkileşimin bir sonucu” şeklinde ifade edildiğini belirtmektedir. “Performans, Fransızca kökenli bir kelime olup “iş başarıımı, herhangi bir işte gösterilen başarı derecesi” olarak tercüme edilmektedir. Performans sözcüğü, kurum açısından “belirli bir zamanda üretilen mal veya hizmetin miktarı” olarak

tanımlanmakta iken, birey açısından performans “hedefe ulaşma konusunda gösterilen bireysel verimlilik ve etkinlik düzeyidir” (Erkoç, 2015: 13). Yıldız’a göre rekabet gücünün arttırılmasında en önemli faktörlerden birisi de iş performansının arttırılmasıdır (2012: 50).

İş performansı “Bir işin yerine getirilmesidir”. Başka bir tanıma göre “Bir işi yapan kişinin, işi yapabildiğine dair neler yaptığıının nitel ve nicel olarak ifadesidir”. Bir başka tanımda ise, “bir işin miktar, nitelik, zaman ve maliyet etkinliği dikkate alınarak yapılması ve işin gereklerine uyum kabiliyetinin, verimliliğinin, başarısının ve işine olan ahlaki yaklaşımının bütününi oluşturan bir tanım” olarak ifade edilmektedir (Ertan, 2008: 43 ve Gürkaya, 2017: 13). Belirlenen koşullara göre bir işin yerine getirilme düzeyi ya da çalışanın davranış biçimidir. Çalışanın göstermiş gayreti iş performansını oluşturmaktadır (Uğur, 2017: 4). Çerçi (2013: 54)’ye göre iş performansı, “çalışanların alacakları ücret karşılığında göstermeleri gereken çaba” olarak da değerlendirilebilir ve “amacın gerçekleştirilme derecesi” olarak da tanımlanabilmektedir. Campbell iş performansını bireysel seviyeli bir değişken olarak tanımlar. Buna göre bu değişken kişinin davranışı ve de tek kişinin yaptığı bir şey olan performanstır. Performans çıktı değildir; bireysel performansın sonucudur (Ameli ve diğ., 2013: 31). Yine bir tanıma göre iş performansı; çalışanın verilen bir işi başarılı bir şekilde yerine getirmesi iken, başka tanıma göre, belli bir süre zarfında yaptığı iş olarak tanımlanır (Kılıç ve Tavacıoğlu, 2016: 216).

İş performansı yönetim biliminde bireysel ve kurumsal olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır. Bu araştırmada bireysel iş performansı ele alınmaktadır. Bireysel iş performansı hem bireyi hem de işletmeyi etkilemektedir (Kurt, 2013: 5). Bireysel temelde performans, çalışanın başarısını ilgilendirmektedir. Performans, çalışanın, işin gereklerini yerine getirmek için gösterdiği tüm çabaların değerlendirmesidir (Kılıç, 2009: 55). “Performans, genel olarak belli bir amacı olan ve planlı bir etkinlik sonucu elde edilen sonucu, nicel ve/veya nitel olarak belirleyen bir kavramdır” (İyigün, 2014: 37). Eryılmaz (2014: 83)’a göre ise performans, “çalışanın gereksinimlerini tatmin etmek için bir işletme adına görev ve sorumluluklar üstlenmesi sonucunda, istediklerini elde etmek için zaman ve çaba harcamasıdır”.

Bireysel iş performansı bireyi aynı zamanda işletmeyi etkilediği için bu kavramın nasıl şekillendiği önemlidir. Sabit bir kavram değildir; çeşitlilik gösterir ve dönemsel değişim süreçleri içermektedir. Öğrenmenin sonucu olarak değişim göstermektedir. Bilgi ve beceriler ve otomatik olarak sürdürülmesi bu süreçleri oldukça etkilemektedir. Değişimle ilgili süreçleri belirlemek için iki çeşit kavramdan bahsedilmektedir. İlki geçiş aşamasıdır. Kişinin işinde yeni olduğu ve işin gerektirdiği görevlere alışık olmadığı durumlarda geçiş aşaması yaşanır. Sonraki ise sürdürme aşamasıdır. Sürdürme aşaması ise iş performansı için gerekli bilgi ve becerilerin artık otomatik olarak gerçekleştiğinde yaşanmaktadır. Geçiş aşamasındaki performans bilişsel beceri ile ilgilidir. Sürdürme aşamasında ise bilişsel beceriler önemini kaybeder, duygusal faktörler önem kazanmaktadır (Kurt, 2013: 6-7). Bu aşamada duygusal zekâ devreye girmektedir.

Nadir ve Yılmaz (2014: 119-120 ve 2016: 39)'a göre ise bireysel performansı oluşturan üç unsurdan söz edilebilir:

- **“Odaklanma:** Çalışanın yapacağı işini iyi bilmesi anlamına gelmektedir. Bireysel performans artırmanın ilk aşaması odaklanmayı sağlamaktır. Çalışma yaşamında performansın, diğer bir ifadeyle başarının şansa bir ilgisi yoktur. Sanıldığı gibi aksine doğru yerde, doğru zamanda olmak ya da doğru kişiyi tanımak gibi genel geçerliliği olan başarı yolları yoktur. Bunların belki bir yardımı olur. Ancak, gerçek performans, onu sağlamak için nasıl hazırlık yapılacağını bilerek elde edilir. İş yaşamında bunun anlamı, kimin, neyi, ne zaman yapacağını belirleyen geliştirilmiş bir yöntemle sahip olmaktır.

- **Yetkinlik:** İşlerini yapabilecek becerilere sahip olması anlamına gelmektedir. Yetkinlik, daha iyi performans sergilemeye neden olan, yetenek, bilgi ve beceri olarak tanımlanabilir. Yetenek, doğuştan gelir. Yetkinlik ise tecrübeyle geliştirilir. Başka bir ifadeye göre yetkinlikler; kişilik, yetenek, ilgi, motivasyon gibi özellikleri içeren ve gözlenebilen davranışlar gurubudur.

- **Adanma:** Katkıda bulunmaya istekli olmak anlamına gelmektedir. Adanma, çalışanın işiyle bağdaşması, amaçlarına ulaşmayı sağlamak için kendi amaçlarının işletme amaçlarıyla da uyumlu hale getirilmesi ve o işte uzun süreli kalma ihtiyacı hissetmesi sürecidir.”

İş performansını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Performans sadece çalışanın yeteneklerine bağlı değil, aynı zamanda iş olanaklarına ve ücret adaletine de bağlıdır (Çakır, 2006: 51). Bunlardan bazıları yaş, cinsiyet, deneyim, eğitim düzeyi, bilgi dağarcığı, çalışma süresi, yer, zaman, mekan, medeni durum, çalışılan bölüm, yapılan işle uyumluluk vb. gibi faktörlerdir. Bunların yanı sıra, bir işin gerçekleşmesi için en önemli gereklilik zekâ kavramıdır. Ancak işin performansını belirleyen en mühim unsurlardan biri duygusal zekâdır. Çalışmamızda bu iddianın ne kadar doğru olduğunu irdelemekteyiz.

Göllü'ye göre herhangi bir sektörde rekabeti arttırmak şirketleri veya özelde kişileri iyi ve tutarlı bir iş performansını sergilemeye zorlamaktadır (2014: 35). Çünkü gün geçtikçe çalışma hayatının kuralları ve ölçütleri değişmektedir. IQ, eğitim ve uzmanlık değil, insanların iş ortamında kendilerini ve birbirilerini idare etmekte ne kadar başarılı oldukları onların iş performansını etkilemektedir. Bu durum, çalışılan alan ne olursa olsun, iş piyasasındaki pazarlara bilirlilik açısından oldukça önemlidir. Bu başarı duygusal zekâ sayesinde gerçekleşebilmektedir. Yapılan araştırmalar; iş performansının belirlenmesinde, IQ'nun duygusal zekâdan sonra geldiğini kanıtlamıştır. Bu araştırmaların analiz sonuçları, duygusal zekânın iş performansında (neredeyse her işte) mükemmelliği yakalamakta en üstün rolü oynadığını ortaya koymuştur (Goleman, 2000: 9-12). İş performansını arttırmak için, eğitim programlarının akademik modeller oluşturup milyonlarca saat ve milyarlarca para harcamak yerine kişilerin duygusal zekâsını arttırmaya yardımcı olan düşünce tarzını benimsenmesi gerekmektedir (Goleman, 2000: 13).

Duygusal zekâsı yüksek olan çalışanın iş performansının kaliteli ve yüksek olduğu savunulabilmektedir. Çünkü yapılan araştırmalar bunu kanıtlamıştır ve duygusal zekâ boyutlarının performansa etkisiyle ilgili çok sayıda çalışmanın yapıldığı gerçeğini karşımıza çıkarmıştır. Bu boyutlardan birinin yokluğu iş performansını düşürür elbette ancak iş başında daha çok motivasyonun gerekliliğinden bahsedilebilmektedir. Çünkü Eryılmaz'ın da belirttiği gibi çalışanın kendisinden beklenen performansı gerçekleştirebilmesi için güçlü bir moral ve motivasyona sahip olması zorunludur (2014: 84). Ceyhan (2012: 96)'a göre iş başında motive olmuş bir çalışanın yüksek performans ve verimlilik göstermesi beklenebilmektedir. Motivasyonu yüksek kişi iş yaşam kalitesini ve çalışma hayatını

daha düzenli yürütmektedir. Eren (2013: 5), iş yaşamında çalışanın işe alınması ve eğitim ihtiyacı gibi konularda da iş performansının önemli bir yere sahip olduğunu ifade etmiştir.

İş performansı, Thorndike'ın performans değerlendirilmede yapılan hataları konu ettiği makalesi ile performans değerlendirme ve dereceleme üzerinde çalışmaların başlamasıyla gelişmiştir. 1950'den sonra araştırmaları hem psikologların hem de insan kaynakları araştırmacılarının ilgisini çekmiş, çalışanların değerlendirilmeleri performans konusunun önemini arttırmıştır. 1980'den itibaren araştırmalar, değerlemenin çalışanlar üzerindeki etkisine ve performansın kalitesine odaklanmıştır. 1990 yılından itibaren John Campbell ve Walter Borman gibi araştırmacıların çabasıyla iş performansı konusundaki modeller oluşturulmuştur ve iş performansının boyutları irdelenmeye başlanmıştır. Zaman ve teknolojinin etkisiyle iş performansı günümüzde farklı çalışma konularını da içinde bulunduran bir kavram olmuştur. Ancak, herkesin kabul ettiği bir performans tanım ve teorisi ortaya koyulamamıştır (Eren, 2013: 2-4). Çünkü bir tanıma göre; iş performansı; çalışanın, verilen bir işi başarılı bir şekilde yerine getirmesi iken başka tanıma göre, belli bir süre zarfında yaptığı iş olarak ifade edilebilmektedir (Kılıç, Tavacıoğlu, 2016: 216).

Bir başarının tanımlanabilmesi için söz konusu işteki başarının standardı belirlenmelidir. Bu limite ulaşıldığında, altında veya üzerinde bir performans gösterildiğinde, başarılı ya da başarısızlık olarak değerlendirilmektir. Kurt (2013: 5)'a göre performans bir çıktıdan çok, yeterliliğin ölçülebilir olduğu bir davranış türüdür. Yıldız (2012: 51) performansı, “kişinin işini yerine getirmek için harcadığı tüm çabalar karşısında elde ettiği başarı düzeyi” şeklinde tanımlamıştır. Çerçi ise, performans, kişinin sahip olduğu yeteneklerini, bir işi yapmak için ne ölçüde kullanabildiğini tanımlayan bir kavram olarak ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle kişinin sahip olduğu kapasitesini, bir işi yapmak için, kullanabilme oranıdır. “Belirli bir zaman içinde kişinin görevini yerine getirmek için elde ettiği sonuçlar” olarak da tanımlanabilmektedir. Bu sonuç olumlu ise, çalışan kişinin yüksek performansa; olumsuz ise çalışanın düşük performansa sahip olduğu kabul edilmektedir. Performans amacın gerçekleştirilme derecesidir. Çalışanın görevini yerine getirmek için yaptığı her işlem ve eylem bir performans davranışıdır (2013: 56).

İş performansı çalışanın işe yönelik aktiviteleriyle ilgilidir ve çalışanların aldığı ücret karşılığında göstermesi gereken çaba olarak ta değerlendirilmektedir (Yıldız, 2012: 51). İş performansı, çalışan, yönetici ve örgütler için temel bir olgudur (Sevim 2015: 68). Çünkü kişinin hedefine ulaşabilmesi, içinde bulunduğu işte ve sektörde rekabet gücü kazanabilmesi için, işinde yüksek performans göstermesi gerekmektedir. Yüksek iş performansı kişi için başarı, daha yüksek gelir, gurur kaynağı, beceri, tatmin, kaynağı, iyi bir kariyer ve sosyal itibar gibi önem taşıyan iş sonuçlarını sağlamaktadır (Çerçi, 2013: 54-55, Nadir, 2014: 121 ve Uğur, 2017: 5).

Özellikle turizmin emek isteyen bir sektör olmasından dolayı çalışanın hizmet kalitesi oldukça önemlidir. Hizmeti en iyi şekilde sürdürmenin temel unsuru iyi iş performansının sergilenmesidir (Sevim, 2015: 68). İş performansının niteliği doğrudan müşterilere yansımaktadır ve bu da hem çalışanın hem de işletmenin performans algısını etkilemektedir (Doğan, 2014: 25).

Çalışanın performansı ne kadar iyi olursa bünyesinde çalıştığı işletme de o oranda iyi olur. Yani işletmelerin başarısı ve piyasadaki rekabet gücünün artması bireysel performansla doğrudan bağlantılıdır (Gökgöz, 2016: 34). Bu yüzden çalışmamızda iş performansı bireysel iş performansı olarak ele alınmaktadır.

2.2. İş Performansı Modelleri

2.2.1. İş Performansının Belirleyici Faktörleri Modeli

İş performansı modeli Campbell tarafından oluşturulmuştur. Amaçla ilgili bir davranış olarak tanımlanmış, iş performansını üç belirleyici faktör altında incelenmesi gerektiğini savunmuştur. Campbell ve arkadaşları bu faktörlerin birbirleriyle ilişkisini açıklamışlardır. Bu belirleyici faktörler şunlardır (Sevim, 2015: 69-70):

1. Yordam Bilgisi: Ne yapacağını bilmek, bilgi, prensip, amaç, bireysel bilgi sahibi olmak
2. Beceriler: Bilişsel beceriler psiko-motor beceriler, bireysel yönetim becerileri ve bireyler arası becerileri içermektedir
3. Motivasyon becerileri: yapma kararı, çabanın derecesi, çabanın istikrarı olarak

Campbell'in iş performansı modeli; iş performansını belirleyici üç faktör altında sekiz alt boyut bulunmaktadır. Bu boyutlar; işle ilgili olan ve işle ilgili olmayan yetkinlik, yazılı ve sözlü iletişim yetkinliği, çaba gösterme, bireysel gayret gösterme, kişisel disiplini koruma, bireysel ve grup iş performansını iyileştirme/arttırma, duruma göre liderlik ve yöneticiliktir şeklindeki belirleyicilerden oluşmaktadır (Başaran, 2016: 32).

2.2.2. Görev (Rol İçi) ve Bağlamsal (Rol Dışı) İş performansı Modeli

Performans genel anlamda çok boyutlu bir kavramdır. 1993 yılında Borman ve Motowidlo tarafından iş performansının boyutlarını tespit etmek amacıyla yapılan çalışma, bu alanda temel olarak nitelendirilebilecek bir yaklaşımdır. Bu modele göre, iki tür çalışan davranışı ortaya konmaktadır (Özdemir, 2017: 48). Bu değişkenler; görev ve bağlamsal performans davranışlarıdır.

Görev iş performansı; kişinin işin gerektirdiği görevleri yerine ne kadar iyi yansıttığıyla ve bireysel yeterliliğiyle ilgilidir. Bağlamsal performans; çalışanın bir görevin tamamlanması için iş arkadaşlarına yardımcı olması, işin gerçekleşmesi için katkıda bulunmasıdır (Sevim, 2015: 71). Rol içi iş performansı olarak da nitelendirilen görev performansı, çalışanın işin yapılması için görevleri ne derece taşıdığıyla ve açıkçası işin somut tarafıyla ilişkidir. Görev performansı sorumluluğa, tecrübeye ve yeteneklere dayalıdır. Performans işin niteliğine göre değişebilmektedir ve kurallar nettir (Kızıldaş, 2017: 36-38).

Bu modelin diğer alt boyutu ise bağlamsal performanstır. Genellikle çalışanların isteklendirilmesi sonucu meydana gelen faaliyetler (çalışanların etkileşim içinde olmaları sonucunda ortaya çıkan eylemler), bağlamsal performans olarak ifade edilmektedir ve diğer adıyla rol dışı iş performansıdır. Kızıldaş (2017: 37-38) bu boyutun; işin niteliğine ve diğer çalışanlar arası iletişim, motivasyon gibi bileşenlerle ilgilendiğini belirtmektedir. Yazara göre bağlamsal performansta iş değişse de tutum aynıdır. Performans kişiliğe, kişiler arası iletişime, kişisel iradeye ve tamamen gönüllülüğe dayanmaktadır.

“Görev performansı ile ilgili faaliyetler işten işe farklılık gösterebilirken, bağlamsal performans ile ilgili faaliyetler her işte aynıdır. Görev performansı daha çok kabiliyete bağlıyken, bağlamsal performans kişilik ve motivasyon ile ilişkilidir”

(Başaran, 2016: 33). Özdemir (2017: 47-49)’e göre; görev performansı işin teknik ve uzmanlık tarafı ile ilgidir. İşin belirli bir zaman aralığında istenilen kalite ve üretime ulaşmasıdır. Bağlamsa performans ise; çalışanın diğerleri ile ilişkisi ve işe karşı tutumu ile ilgilidir.

Özetle iş performansının modelini iki boyutlu olarak tanımlayan araştırmacılar (Borman, 1991; Borman ve Motowidlo, 1993), dört boyutlu olarak tanımlayan (Murphy, 1989), altı boyutlu (Bernardin ve Russel, 1998, Kane, 1986), sekiz boyutlu (Campbell vd.,1993) dokuz veya on boyutlu olarak tanımlayan (Viswesvaran, 1993) araştırmacılar bulunmaktadır (Başaran, 2016: 33). Viswesvaran’ın dokuz boyutu; genel iş performansı, “iş performansı ve üretkenlik, çaba, iş bilgisi, bireyler arası ilişkilerde yetkinlik, idari yetkinlik, kalite, iletişim yetkinliği, liderlik ve kurallara uymak” şeklindedir (Gürkaynak 2017: 14). İş performansının yapısını belirlemek kolay değildir. Tek bir işlem ile iş performansının yapısının ortaya koyabilmesinin mümkün olmadığı savunulmaktadır.

2.3. İş Performansını Belirleyen ve Etkileyen Faktörler

İş performansının yüksek olması, kişinin amaçlarına ulaşmasını kolaylaştıran bir etkidir (Gökgöz, 2016: 33). Karayel (2016, 50)’e göre iş performansını etkileyen unsurlar şunlardır; maaş, kararlarda etkin olma, terfi, farkına varılma, çalışma şartları, güvenlik, saygı görme, takdir edilme, arkadaş çevresi, işin niteliği ve iş tatmini gibi fonksiyonlar. Bu çalışmada bireysel iş performansını etkileyen faktörler ele alınmaktadır. Meriçöz’e göre bireysel iş performansını belirleyen ve etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Söz konusu bu faktörlerden bazıları şu şekilde sıralanabilir (2015: 43):

2.3.1. Yönetimsel Faktörler

Bireysel performans kişinin kendisiyle ilgili bir durum olsa da aslında yönetim anlayışına göre değişiklik göstermektedir. Yönetimsel unsurlar değerlendirildiğinde; Yenilikçi, değişime açık, akılcı, ve çağdaş bir yönetim süreci hakim değil ise, çalışanların tek başına performans yükseltmeye yönelik çabaları ve eylemleri çok anlam ifade etmeyecektir (Karayel, 2016: 51).

Çağdaş ve rasyonel bir yönetim süreci mevcut olmalı ki çalışan, performansını arttırabilmek için çaba gösterebilsin. Başlıca yönetim unsurları arasında “misyon ve vizyon belirleme, strateji belirleme, liderlik, katılımcılık, iletişim, motivasyon, stres yönetimi, performans değerlendirme” gibi kavramlar gösterilebilmektedir. Çalışan, misyon ve vizyonu iyi algıarsa, belirlenecek strateji istenen düzeyde olacaktır. Çünkü çalışanın performansı, işletmenin misyon, vizyon ve tüm çabalarını sahiplenmesiyle artış gösterebilmektedir. Bireysel iş performansına etki eden yönetsel faktörler arasında “yönetim tarzı, çalışma şekli, ücret, iletişim, takdir edilme duygusu, motivasyon, stres” gibi etkenler sayılabilmektedir (Nadir, 2014: 121). Liderlik de yönetsel faktörleri etkilemektedir. Teşvik edilmeli, yol gösterilmeli, birçok konuda destek sağlanmalıdır. Takım faktörü de yönetsel bir konudur ve iş arkadaşlarının desteği iş performansını etkilemektedir. Çünkü iş birliği yapılması, alternatif çözümlerin bulunması ve çatışma ortamlarının uygun yönetilmesi iş performansını arttırmaktadır Sistem faktörü bir diğer yönetsel faktördür; iş sisteminin karmaşıklığı çalışanların iş performansı açısından önemlidir (Meriçöz, 2015: 43 ve Şahin, 2016: 56). Moral ve motivasyon, ödül ve ceza ve iş ortamı gibi faktörler de sayılabilmektedir (Gökgöz, 2016: 34).

Bu etkenler dikkate alınmalıdır çünkü verimliliğin sağlanması hem işveren açısından hem de çalışan açısından oldukça önemlidir. Ancak bu tarz konuların sorun teşkil etmemesi adına çalışanın da üzerine düşeni yapıp çaba göstermesi gerekmektedir. Buradan hareketle, duygusal zekânın iş performansını etkilediği savunulabilmektedir. Nitekim yukarıda bahsedilen iş performansını etkileyen yönetsel faktörlerle duygusal zekâ boyutları birbiri ile etkileşim içerisindedir. Örneğin; duygusal zekâyâ sahip bir turist rehberi her şeyden önce iyi bir lider olma özelliğiyle, çalıştığı seyahat acentasının yönetim tarzının belirlenmesine yardımcı olur, başarı sağladığı için ücreti etkileyebilmektedir, iyi bir iletişim becerisine sahip olması işlerini kolaylaştırır, takdir edilir. İç motivasyonu sağladığı için stresten kurtulabilir. Bunların sonucu olarak iş performansı artmaktadır.

2.3.2. Bireysel/ Kişisel Faktörler

Bireysel performans, üzerinde durulan faktörlerin başında gelmektedir. Çünkü bireysel performans başta çalışan için; hem işletmeler hem de örgütler için

oldukça önemlidir. Performansın iyi ya da kötü olması kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Bu yüzden performansı engelleyen nedenleri anlamak çözüm bulmak için önemlidir. Akkaya kişisel faktörleri beş başlıkta toplamıştır. Bunlar (2017: 35):

1. Zekâ ve ilişkili yeteneler
2. Motivasyon
3. Stres ve duygusal sorunlar
4. Sağlık durumu
5. Bireysel gereksinimler

Kişilerin bireysel amaçları, hisleri, gibi kişisel özellikleri iş performansını etkileyen bireysel faktörler arasında sayılabilmektedir. Başlıca faktörler ise sosyo-demografik özellikler (yaş, dil, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi), psikolojik özellikler (algı, tutum, talep, eğilimler), rekabet özellikleri (ilgi ve yetenek) gibi kişisel özelliklerden ve kültürel yapı, uzmanlık alanı, ücret düzeyi gibi faktörlerden oluşmaktadır (Nadir, 2014: 126 ve Sevim, 2015: 72).

Sevim'e göre kişilik özellikleri iş performansını etkilemektedir. Yazara göre kişilik özellikleri beş faktör altında değerlendirilmektedir. Bu faktörler; dışa dönüklük, duygusal denge, geçimli olmak, açıklık, sorumluluk gibi boyutlarla tanımlanmıştır. Meriçöz (2015: 43)'e göre kişisel faktörlerden biri de bireysel beceridir ve bu; yetkinlik, motivasyon ve sorumluluktan oluşmaktadır. Toklu (2016: 50) kişilik özelliklerindeki değişikliğin motivasyonu düşürebildiğini hatta işe yabancılaşmaya yol açabildiği için iş performansında düşüş yaşattığını savunmaktadır. Bu kişilik özelliklerine sahip olan çalışan yüksek iş performansı göstermektedir. Çalışanın kişilik özellikleriyle yaptığı işin de uyumlu olması çok önemlidir. Çünkü bu yetkinlikler iş performansını azaltıcı veya arttırıcı etkiye sahiptir (Sevim, 2015: 72).

2.3.3. Çevresel Faktörler

İş performansını etkileyen çevresel faktörler; toplumsal (aile, kulüp, dernek), ekonomik (gelir dağılımı ve gelir düzeyi), siyasal (yasalar ve yönetmelikler) ve kültürel (eğitim, din gibi) faktörlerden oluşmaktadır (Sevim, 2015: 72).

Akkaya (2017: 39)'ya göre “performansa etki eden faktörler, sadece belirtilmiş olanlar değildir. Bunların dışında, performansa etki eden çok sayıda faktör

vardır. Richard M. Stears ve Daniel G. Spensor gibi bazı araştırmacılar, kişilerin performansını etkileyen ve kişiden kişiye değişen faktörler üzerinde çalışmışlar ve şu sonuca ulaşmışlardır. Bunlar; kazanma gereksinimi, rutin işe itiraz etme gereksinimidir. Bu çalışmalar, kazanma ve başarı şansının düşük olmasının, çalışanları az risk almaya ve grupla beraber hareket etmeye yönlendirdiğini de ortaya çıkarmıştır”.

Bunların yanı sıra iş performansını etkileyen bir faktörün de duygusal zekâ olduğu iddia edilebilir. Çünkü Davis’e göre bilişsel zekâ (IQ) ile iş performansı arasındaki bağı inceleyen araştırmalar, IQ’nun iş performansının en çok yüzde yirmi beşini etkilediğini ortaya koymuştur (2004: 4). Dolayısıyla iş performansı ile zekâ arasındaki yüzde seksenlik bağı etkileyen faktörün çoğunlukla duygusal zekâ olduğu söylenebilmektedir.

2.4. İş Performansı İle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki

Globalleşme sonucu olarak büyük rekabet olduğu için iş performansına ve bunu etkileyen unsurlara oldukça önem verildiği için duygusal zekânın iş performansında önemli rol oynadığı söylenebilmektedir (Pandey ve Sharma, 2016: 8). Çünkü iş yerindeki performans iyileştirici beceriler duygusal zekâ seviyesiyle ilişkilidir (2017: 334). Salovey ve Mayer’in duygusal zekâ kavramından bahsetmesinden bu yana, işle ilgili olaylarla ilişkilendirilmektedir. Duygusal zekâ iş performansını tahin etmede en az IQ kadar önemlidir (Laurance ve diğ., 2016: 322).

Singh ve Mhmood (2017: 233)’a göre birçok araştırmacı duygusal zekâ ile iş performansı arasında pozitif ilişki bulmuşlardır. Mesela ortaya konan bu ilişkilerden biri; kişiler arası duygusal yeterlilikle bireysel performans arasındaki önemli ilişkidir. Bir diğeri; teknik beceriler önemli olmasına rağmen, empati gibi kabiliyetleri kapsayan duygusal zekâ sosyal sorumluluk ve sosyal ilişkileri daha başarılı kılmaktadır. Bir diğeri ilişkiye göre ise; yüksek duygusal zekâsı yüksek kişiler duygularını algılama, düzenleme ve tanıma becerisi sayesinde, herhangi bir iş için önemli ve gerekli olan duygusal ve sosyal yeterliliğin temelini sağlamaktadır (2017: 234).

Literatürde duygusal zekâ ve iş performansı arasındaki ilişki ile ilgili çok sayıda araştırma yapıldığına şahit olunabilmektedir. Duygusal zekânın bireysel ve

örgütsel performanstaki rolü kanıtlanmıştır (Hur ve Moon, 2011: 1088). Emelander (2013: 52)'e göre her ne kadar duygusal zekânın öğrenilen bir yetenek olup olmadığı tartışma konusu olsa da, iş hayatındaki önemi ve etkisi kesin kanıtlanmıştır. Yazar duygusal zekânın yararlarından bahsederken; işe güvenmek, başkalarının etkililiği, güvenilirliği ve niyetlerinin olumlu değerlendirmesine güvenmekten söz etmektedir. Böylece duygusal zekânın iş hayatındaki rolüne değinmiş olmaktadır. Muchal ve Solkhe (2017: 20) de duygusal zekânın iş performansı ile ilişkisini ortaya koymuşlardır. Buna göre duygusal zekâ işin hızıyla, genel iş performansı ile, işin kalitesiyle, şirketin varlığını yönetmekle, denetimsiz çalışma yeteneğiyle, başkalarını yönetmekle ve planlama yeteneğiyle olumlu ilişkiye sahiptir.

İş hayatında yaşanan yeni gelişmeler yeni süreçlerin oluşmasına yol açmaktadır. Bu süreçler, çalışanın duygularının farkında olmasını, kendini ifade etmesini, iletişim ve empati yeteneğini ön plana çıkarmaktadır. Gündoğan, iletişim ve iş birliği becerisi yüksek çalışanın görevini yerine getirmede başarılı olduğunu ifade etmektedir (2016: 73). Bu yetenekler duygusal zekâsı yüksek kişilerde bulunmaktadır. Duygusal zekâ, her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe çalışan açısından yarar sağlamaktadır. Doğru iletişim sağlandığında ve müşterilerin istekleri yerine getirildiğinde başarı sağlanmaktadır. Başarının sağlanması müşteri memnuniyetiyle doğru orantılıdır. Bu alanda çalışma yapmış olan birçok araştırmacıya göre duygusal zekâsı yüksek çalışan iş hayatında da başarı ve mutluluğu sağlamaktadır.

Duygusal zekâ iş performansını arttırmakta; bilişsel zekânın ötesinde; katkı sunan bir alternatif faktör olarak görülmektedir. Böylece duygusal zekâ, profesyonel başarının yanı sıra kişinin genel olarak bireysel ve bilişsel kapasitesinin öngörü gücünün artmasına da yardımcı olmaktadır. Duygusal zekânın oldukça yararlı olmasının nedeni; genel yaşamda kişisel tatmin ve akıl sağlığı için gerekli olan ve iş yaşamında da birkaç motivasyonel, duygusal ve sosyal yetenekler içermesidir (Castillo ve Valle, 2017: 685-686). Moon ve Hur (2011: 1089) ise yüksek duygusal zekâların değişen iş ortamına, iş şartları vb. durumlara daha iyi ayak uydurduklarını ve böylece tükenmişlik, depresyon gibi durumlara maruz kalmadıklarını belirtmektedirler.

Duygusal zekâ, çalışanların ilkelerini, insan davranışlarını anlamaları için, yönetim tarzlarını, kişiler arası becerileri değerlendirebilmelerine bir yol sağladığı için, oldukça önemlidir. İşe alım ve işte kalabilmek, hizmet ve müşteri ilişkileri için de önemli olduğu için duygusal zekâ, iş performansı üzerinde etkiye sahiptir (Gündoğan, 2016: 73). Duygusal zekâ çalışanların sahip olduğu duygusal yetilerini kullanmalarını sağladığı için bireysel iş performanslarının artırılmasında etkilidir. Bu nedenle birçok araştırmacı (Goleman, Salovey ve Mayer, Sony, Mekoth gibi...), yüksek iş performansı için gerekli yetkinlikleri belirlemek için duygusal zekâ ve iş performansı konusuyla ilgili çalışmalar yapmışlardır (Gündoğan, 2016: 75). Bir çok araştırma duygusal zekânın iş performansı ile ilişkisini ortaya koymuştur (Brancsum vd., 2016: 310) çünkü duygusal zekâ iş performansını arttırmak için ölçülebilir faydalar sağlamaktadır. Duygusal zekâyâ sahip çalışanlar iş hayatında başarıyı ve mutluluğu yakalamaktadırlar (Gündoğan, 2016: 75).

Bazı çalışmalarda duygusal zekânın tüm boyutlarının iş performansını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Çalışanın yüksek duygusal zekâsı, bireysel performansına yansımaktadır (Avunduk, 2016: 76). Kişinin duygularının farkında olması iş performansını olumlu etkilemektedir. Kendi gücünün farkında olan çalışan, karşılaştığı sorunlar karşısında kendini değersiz hissetmez. Duygusal zekâsı yüksek çalışan azimli, iç motivasyonu yüksek, iyimser, empatik düşünen, iletişim becerisine sahip bir kişidir ve dolayısıyla yüksek iş performansına sahiptir (Kara, 2015: 58- 59). Latif ve diğ., (2016) çalışmada iş performansı ile duygusal zekânın ilişkisine değinirken; iş performansının iyi olması için iyi eğitilmiş olmaktan çok duygusal zekâyâ sahip olmanın önemini vurgulamıştır.

Yalçın'a göre çalışanın duygusal zekâsı yüksek ise, çevredeki ve işteki baskılara göğüs gerebilmekte ve görevlerini yerine getirmede sorumlu davranmaktadır. Duygusal zekâyâ sahip çalışan, ani oluşan duygusal tepkileri ve moral bozucu duygularını yönlendirebilir, zor durumda dahi kendini kaybetmez, olumlu bakış açısını korur, baskı altında olsa da hedefinden ve niyetinden şaşmaz. Bu kazanımlar neticesinde iş performansı da yüksek olacaktır (2017: 18- 22). Duygularının farkında olan kişi iş hayatında ilişkide olduğu kişilerle sorun yaşadığında, uzlaşmacı ve çözümleyici olmaktadır. Turizm sektöründe bire bir ilişkiler kurularak hizmet verildiği için duygusal zekânın önemi karşımıza

çıkılmaktadır. Çalışan duygularını doğru kullanarak müşterilerin memnun kalmasını sağlayarak müşterilerin memnuniyetini sağlamış olur. Bu yüzden duygusal zekânın, verimlilik ve iş performansı açısından pozitif bir etkiye sahip olduğu savunulabilmektedir (Yalçın, 2017: 19- 20).

Kara (2015: 57)'ya göre duygusal zekâ, “sorunlar karşısında en doğru davranışı sergilemek, doğru karar vermek, başarı ve yüksek performans için duyguların gerekli olduğunu belirten bir kavramdır”. Turizm sektöründe müşterileri anlamanın yolu insanı ve insan davranışlarını anlayabilmektir. Çapkulaç'a göre kişinin sahip olduğu duygusal zekâ ile gösterdiği iş performansı arasında pozitif bir ilişki vardır. Yazara göre duygusal zekâ duyguların yönetimi ile ilgili olduğu için, duygularını yönetebilen kişi yüksek duygusal zekâyâ sahiptir ve bireysel iş performansını arttırabilecek kapasiteye sahiptir. Aynı zamanda pozitif bir iş ortamı da yaratmaktadır, işinde yaratıcı, olumlu sonuçlar alan, alternatif olarak da iyi yönetim becerisine sahip bir bireydir (2013: 25- 32).

Duygusal zekâsı yüksek çalışan; işbirlikçi, başkalarının duygularını da kendi duygularını yönettiği gibi kontrol edebilir, stresi yönetebilen, pozitif ve hayattan zevk alan sosyal ilişkileri iyi olan kişidir ve bunların sonucu olarak kendini başarılı hissetmektedir (Yüksel, 2006: 70- 71). Duygusal zekâ sosyal bir beceridir ve bu beceri çalışanın iş performansını etkilemektedir (Yüksel ve Gürbüz, 2008: 178). Duygusal zekâ günlük yaşam ile iş hayatındaki başarının sürdürülebilmesine yardımcı olmakta, iş hayatının kalitesini arttırmakta ve böylece iş performansını olumlu yönde etkilemektedir. Duygusal zekâ boyutları iş performansı üzerinde oldukça önemli etkiye sahiptir çünkü bu yeteneklere sahip çalışanın başarısı yüksek olmaktadır (Özcan ve diğ., 2016: 288- 289). Duygusal zekâ sayesinde çalışan duygularını uygun şekilde ifade etmekte, yapıcı tepkilerle işlerini yoluna koymaya meyletmektedir. Duyguların uygun şekilde ifade edilmesi iş performansını, fiziksel sağlığı ve psikolojik huzuru da olumlu yönde etkilemektedir (Davis, 2004: 96).

Duygusal zekânın popülerliği, performansı arttırmaya yardımcı olduğu için ve ayrıca iş yerindeki davranışı tahmin etmeyi sağladığı için, hızla artmaktadır (Rathore ve Rana, 2014: 164). Duygusal zekâ çalışanın işinde belirgin duygusal ipuçlarının varlığını fark etmesine izin vermekte ve yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışan, iş deneyiminden kaynaklanan olumsuz duyguların farkında olur. Dolayısıyla

bu farkındalık; meydana gelen olumsuz duyguların yararlı hale getirilmesi için ön koşuldur (Dong, Seo ve Bartol, 2001: 1062). Sony ve Mekoth (2016: 24) iş performansını; işteki riskli veya kötü davranışlardan ve görevi kötüye kullanmak, kişiler arası iyi ilişkiler sürdürme gibi değişkenlerden etkilenen bireysel performans fonksiyonu olarak tanımlaması da yine bahsedilen değişkenlerin duygusal zekâyla ilişkisini ortaya koymaktadır. Duygusal zekâ sayesinde iyi bir iş performansı sergilenerek başarılı bir iş hayatına da sahip olunabilir böylece işten kaynaklı stresten uzak sağlıklı bir birey olunabilir (Lindebaum, 2013).

Duygusal zekâ kişisel gelişime, yüksek mantaliteye, iyi duruşa sahip olmaya katkıda bulunur. Bu yüzden yüksek öz bilinç, öz kontrol, duygusal değerlendirme, empati, duyguların kullanılması ve düzenlenmesi, iyi iş performansı ile ilişkilendirilmektedir (Castillo ve Valle, 2017: 686). İş performansı ile olan güçlü ilişkisinin yanı sıra, duygusal zekâ günlük yaşamın her alanında iyi bir performans sağlamaktadır (Keri ve diğ., 2017: 136).

Nasıl ki öz bilincin çalışanın ne zaman duygusal izlenimini değiştirmesi gerektiğini bilmesine yardımcı olabileceği gibi empati de çalışanın duygusal emeği ne zaman uygulayacağını bilmesine yardımcı olabilmektedir. Yüksek duygusal zekâlı çalışan iş hayatının bir parçası olarak duygularını kullanmaya ve sergilemeye daha meyillidir. Ve duygusal emek gerektiren işler için duygusal zekâ daha iyi bir belirleyicidir (Ernest ve diğ., 2010: 79). Duygusal zekâ; çalışanın iş hayatında sosyal sermaye inşa etmesine ve insanların olumlu ilişkiler beslemesine yardımcı olarak iş performansına oldukça önemli katkı sunmaktadır (Grewal ve diğ., 2006: 132).

Duygusal zekâ ve iş performansı ilişkisini ortaya koymak için; araştırmamızın son bölümünde uygulamalı bir şekilde; turist rehberleri açısından ele aldık.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ PERFORMANSINA YÖNELİK BİR ALAN ÇALIŞMASI

Araştırmanın bu bölümünde Doğu ve Güneydoğu illerinde görev yapmakta olan turist rehberlerinin duygusal zekâ ve iş performansları arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik gerçekleştirilen uygulamalı araştırmanın buğuları ve analizlerine yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığının saptanması, duygusal zekâ ve iş performansı düzeylerinin belirlenmesi; duygusal zekâ boyutları ile iş performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve bu ilişkinin turist rehberleri açısından değerlendirilmesidir.

Turizm sektörü ekonomik açıdan önemli bir hal aldıkça bir rekabet ortamı söz konusu olmaya başlamıştır. Bu rekabet ortamında öne çıkmak ve pazarda daha fazla pay sahibi olmak ancak turiste sunulacak daha kaliteli bir hizmet ve turistik deneyimle mümkün olmaktadır. Özellikle paket turlarla gerçekleştirilen ziyaretlerde turistlerin en çok etkileşim içinde oldukları turizm profesyoneli, turist rehberleridir. Turist rehberi, bir turist için hizmet satın aldığı turizm işletmesinin bir çalışanı olmasının ötesinde ziyaret ettiği yabancı kültürün de temsilcisi rolündedir. Duygusal zekâsı yüksek bireyler; başkalarıyla olan ilişkilerinde olumlu davranışlar sergileyen, kendini ve başkalarını iyi tanıyan ve sorunlar karşısında çözüm üretebilme yetilerini etkin bir şekilde kullanabilen kişilerdir. Bu açıdan turizm sektörünün başarısına doğrudan etki eden turist rehberlerinin, yüksek duygusal zekâyâ sahip olabilmeleri, hizmet kalitesi açısından oldukça önemlidir.

Duygusal zekânın, ortaklık kurabilme, diğer bireylere güven duyabilme, iyimserlik, güven, heves gibi özelliklerin oluşması ve karar verebilme yetkinlikleri konularıyla bağlantılı olduğu gibi iş performansı ile de önemli ilişkileri vardır. Bugün birçok araştırmacı tarafından, sahip olunan duygusal zekâ düzeyi ve gösterilen iş

performansı arasında pozitif ilişkinin var olduğu ortaya konulmuştur. Sosyal davranışların yönetimi, duyguların yönetimini gerektirmektedir. Duygusal zekânın, iş performansı üzerinde önemli ve güçlü bir potansiyel belirleyiciliği olduğu birçok çalışma ile vurgulanmıştır. Biz de araştırmamızda bu belirleyici gücü kanıtlamaya çalıştık.

Gerek özel hayatta, gerek iş hayatında, kişilerin yaşadıkları duyguların, kişisel ve kişilerarası ilişkiler, stres, motivasyon ve performans gibi birçok konuda ciddi etkileri mevcuttur. Bu açıdan, rehberler için, liderliğini üstlendikleri turist grubu ile etkileşimlerinde oluşan duygusal süreçlerin tanımlanması, olumlu tavırların sergilenebilmesi oldukça önemlidir.

Hizmet sektörünün önemli bir kısmını oluşturan turist rehberliğinde insan ağırlıklı ilişkilerin daha fazla olmasından dolayı duygusal zekâ seviyesi yüksek olan kişilerin çalışması büyük önem arz etmektedir. Bu durum özellikle turist rehberlerinin misafirlerle iletişimi sırasında oluşabilecek duygu çeşitlerini tanımlayabilmeleri açısından oldukça önemlidir. Dolayısıyla duygusal zekâ sayesinde turist rehberleri, bireysel ve sosyal becerilerini iş hayatına uygulamada daha yetenekli olmakta ve gösterdikleri çabalar iş performanslarına olumlu bir şekilde yansımaktadır.

Duygusal zekânın iş performansı ile ilişkisinin turist rehberleri bağlamında ele alınması hem turizm hizmet sektörüne hem de turist rehberlerinin daha iyi algılanmasına ve tanınmasına katkı sağlayacaktır.

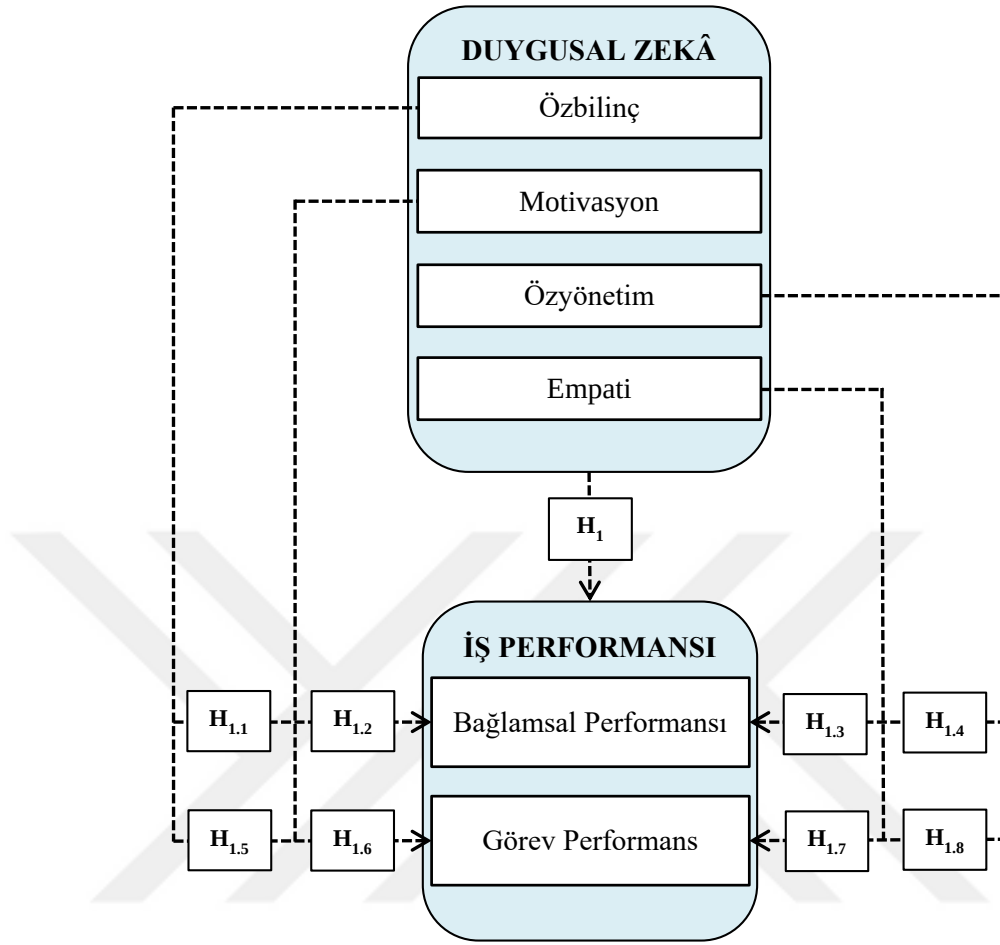
Literatür incelendiğinde duygusal zekâ ve iş performansı kavramlarını konu edinen birçok çalışma mevcuttur ancak bunların çoğu Türkiye dışında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın, dünya çapında her geçen gün daha popüler hale gelen duygusal zekâ ve iş performansı kavramı konusunda, bu alanda ülkemizde az sayıda akademik çalışmaya sahip turizm literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

3.2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bilimsel çalışmalarda amaca uygun olarak verilerin en ekonomik biçimde toplanması ve çözümlenmesine araştırma modeli denilmektedir (Karasar, 2008: 76). Dolayısıyla bu çalışmada tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli, her hangi bir olgu çerçevesinde birbirleriyle muhtemel ilişkisi olduğu düşünülen değişkenlerin özelliklerini tasvir etmeyi içeren bir araştırma modelidir. İlişkisel tarama modelleri açıklayıcı ve tahmini model olmak üzere ikiye ayrılmaktadırlar. Dolayısıyla bu çalışmada açıklayıcı model kullanılmıştır (Büyüköztürk, vd., 2010: 17). Açıklayıcı modeller, istatistiksel testlerle değerlendirme yapılabilmesi hemen her zaman mümkün olan modellerdir. Bu tür çalışmalar göreceli olarak daha hızlı uygulanabilmekte ve tekrar edilebilir özelliktedirler (Ulus vd., 2010: 44).

Açıklayıcı araştırmalarda hipotez veya hipotezlerin test edilmesi isteniyorsa ve istatistiksel olarak sonuç elde etmek hedefleniyorsa niceliksel araştırmaların uygulanması doğru olarak kabul edilmektedir (Padem vd., 2012: 58). Hipotez, yapılan çalışmanın veya çalışmayla ilgili bir özelliğin doğruluğunu sınamak için öne sürülen geçici bir önermedir. Araştırmacı olay ve olgularla ilgili bilgileri toplayarak önermiş olduğu hipotezi doğrulamaya çalışmaktadır. Bu işlem sonucunda araştırmanın problemine cevap veren hipotezler ve probleme cevap vermeyen hipotezler tespit edilmiş olur (Erdem, 2007: 47). Bu çerçevede araştırmanın modeli Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Şekil 1’de görüldüğü üzere; araştırmada bağımsız değişken turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri ve bağımlı değişken ise rehberlerin iş performansları olarak belirlenmiştir. Bağımsız ve bağımlı değişkenler çerçevesinde araştırmanın amacına ulaşmak için geliştirilen hipotezler aşağıda sunulmuştur;

- **H₁:** Duygusal zekâ ve rehberlerin iş performansları arasında pozitif bir ilişki vardır.
- **H_{1.1}:** Duygusal zekânın özbilinç boyutu ve rehberlerin bağlamsal performansı arasında pozitif bir ilişki vardır.
- **H_{1.2}:** Duygusal zekânın motivasyon boyutu ve rehberlerin bağlamsal performansı arasında pozitif bir ilişki vardır.
- **H_{1.3}:** Duygusal zekânın özyönetim boyutu ve rehberlerin bağlamsal performansı arasında pozitif bir ilişki vardır.

- **H_{1.4}:** Duygusal zekânın empati boyutu ve rehberlerin bağlamsal performansı arasında pozitif bir ilişki vardır.
- **H_{1.5}:** Duygusal zekânın özbilinç boyutu ve rehberlerin görev performansı arasında pozitif bir ilişki vardır.
- **H_{1.6}:** Duygusal zekânın motivasyon boyutu ve rehberlerin görev performansı arasında pozitif bir ilişki vardır.
- **H_{1.7}:** Duygusal zekânın özyönetim boyutu ve rehberlerin görev performansı arasında pozitif bir ilişki vardır.
- **H_{1.8}:** Duygusal zekânın empati boyutu ve rehberlerin görev performansı arasında pozitif bir ilişki vardır.

Bağımlı ve bağımsız değişkenler göz önüne alınarak geliştirilen hipotezlerin yanı sıra çalışmada aşağıdaki sorulara da cevaplar aranmıştır.

- Duygusal zekâ, rehberlerin iş performanslarını etkilemekte midir?
- Duygusal zekânın özbilinç boyutu, rehberlerin görev performansını etkilemekte midir?
- Duygusal zekânın motivasyon boyutu, rehberlerin görev performansını etkilemekte midir?
- Duygusal zekânın özyönetim boyutu, rehberlerin görev performansını etkilemekte midir?
- Duygusal zekânın empati boyutu rehberlerin görev performansını etkilemekte midir?
- Duygusal zekânın özbilinç boyutu, rehberlerin bağlamsal performansını etkilemekte midir?
- Duygusal zekânın motivasyon boyutu, rehberlerin bağlamsal performansını etkilemekte midir?
- Duygusal zekânın özyönetim boyutu, rehberlerin bağlamsal performansını etkilemekte midir?
- Duygusal zekânın empati boyutu rehberlerin bağlamsal performansını etkilemekte midir?

3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bilimsel çalışmalar genel olarak küçük bir kitle üzerinde gerçekleştirilmekte ve çıkan sonuçlar hedef kitlenin tümüne genellenmektedir. Evren ve örneklem belirleme süreci beş alt başlık altında incelenir. Birincisi, sonuçların genelleneceği ana kütle veya ana kütlelerin belirlenmesidir. İkinci aşamada örneklem çerçevesi saptanır. Üçüncü aşama örnekleme yönteminin belirlenmesidir. Dördüncü aşama, örneklem büyüklüğünün hesaplanmasıdır. Beşinci aşama, örnekleme hatası ve örnekleme dışı hatalar konusunda okuyuculara bilgi verilmesidir (Şencan, 2007: 130). Buradan hareketle evreni; çalışmanın problemine cevap verebilecek olan, aralarından örneklem seçilebilen edinilen sonuçların genellenebileceği bir grup olarak tanımlamak mümkündür (Altunışık vd., 2010: 27-142). Evren; genel ve erişilebilir olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Genel evren soyut bir kavramdır. Tanımlanması kolay ancak ulaşılması zordur. Erişilebilir evren ise ulaşılması mümkün olanıdır. Bu açıdan somuttur (Karasar, 2011: 110). Bu tanımdan hareketle, araştırmanın evrenini Doğu ve Güneydoğu Anadolu’da eylemli çalışan turist rehberleri oluşturmaktadır. Şanlıurfa ve Gaziantep turist rehberleri odalarından alınan listeye göre bu odalara kayıtlı toplamda 251 turist rehberi bulunmaktadır.

Bu çalışmada evrendeki kişi sayısı dikkate alınarak tam sayıma ulaşılması hedeflenmiştir. Ancak hedef kitlenin çalışma koşullarından kaynaklı cevap alma oranı, maliyet, zaman ve araştırmada kullanılacak veri toplama aracı dikkate alınarak evrenden bir örneklem belirleme sürecine başvurulmuştur. (Altunışık, vd., 2005: 128). Örneklem; araştırmanın problemine cevap vereceği düşünülen hedef kitleden, sınırları çizilmiş ve belli kurallar çerçevesinde seçilen küçük bir birim olarak tanımlanmaktadır. Bu çerçevede araştırma seçilen küçük birimler üzerinde yapılmakta ve elde edilen sonuçlar genele yansıtılmaktadır (Karasar, 2011: 110). Örnekleme ise hedef kitleyi temsil edebilecek bireylerin belirlenmesi sürecidir (Özen ve Gül, 2007: 397). Araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerinden, kolayda örnekleme tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme, birimlerin seçiminin büyük ölçüde görüşmecilere bırakıldığı örnekleme türüdür (Nakip, 2013: 204).

Niceliksel çalışmalarda hesaplanacak örneklem büyüklüğünün çalışmada kullanılan değişken sayısının en az beş katı olması gerekmektedir (Tavşancıl, 2002: 51). Ancak literatürde, evren hacminin büyüklüğü ($N > 10.000$ veya $N < 10.000$),

değişkenlerin türü (nitel veya nicel) ve güven düzeyinin göz önünde bulundurulup bulundurulmayacağı gibi belirleyiciler dikkate alınarak, örneklem hacminin hesaplanması için ilgili literatürde (Ryan, 1995: 36; Sekaran, 2003: 119) örneklem büyüklüğünün hesaplanmasına yönelik bazı formüller verilmiştir. Bu kapsamda örneklem büyüklüğünün hesaplanması için aşağıdaki örneklem hesaplama formülünden yararlanılmıştır (Arıkan, 2005: 87):

$$n = \frac{NP\alpha}{\frac{(N-1)xB^2+Pq}{Z^2}}$$

n = Örneklem sayısı

N = Araştırmaya konu olan topluluğu

P = Topluluk oranını veya tahminini

q= 1-P'yi

B= Katlanılabilir hata oranını

Z= İstenilen güven aralığını ifade etmektedir.

251 kişilik evrende $\alpha=0.05$ anlamlılık ve $\pm \% 5$ hata payına göre ihtiyaç duyulan örneklem sayısı 152 kişidir (Baş, 2010: 41; Davis ve Cosenza, 1998: 28; Yamane, 2001: 116-117). Ancak araştırma kapsamında 155 kişiye ulaşılarak veriler elde edilmiştir.

3.2.3. Veri Toplama Araçları

Bilimsel çalışmalarda örneklem ve evren belirlendikten sonra doğru veri ve bilgilerin nasıl toplanacağı ile ilgili olarak kararın verildiği aşama gelmektedir. Toplumu ilgilendiren olgular veya olayların çözümlenmesi için doğru veri ve bilgilerin elde edilmesi gerekmektedir. Bu tarz konularda bilgilerin elde edileceği temel kaynak insandır. Dolayısıyla bu çalışmada insan kaynağından doğru bilgi alma araçlarından biri olan yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır (Odabaşı, 1999: 81). Anket, araştırma problemini ortaya koyacak soruların kullanılarak şekillendirilmesi ve örneklemde doğru bilgileri almak için tasarımı yapılmış yapısal formlardır (Nakip, 2013: 173).

Söz konusu anket 3 bölüm şeklinde tasarlanmıştır. Soru formunun ilk bölümünde soru formunu yanıtlayana ilişkin demografik bilgilerin yer aldığı 7 adet soru bulunmaktadır. Formun ikinci bölümünde turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerini belirlemeye yönelik 12 adet soru sorulmuştur. Soruların cevaplandırılmasında 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Soru formunun üçüncü bölümünde ise iş performansına yönelik yine 5’li likert ölçeği şeklinde 22 adet soru sorulmuştur.

Araştırmada katılımcıların duygusal zekâ düzeylerini ölçmek amacıyla yer verilen duygusal zekâ ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek Mayer, ve diğ.,(2000), Goleman (2000)’ın duygusal zekâyâ ilişkin belirttiği faktörleri de içerecek şekilde ve duygusal zekâ modelinin dört boyutuna bağlı kalarak Chan (2004; 2006) tarafından geliştirilmiş ölçektir. Bu ölçek Aslan ve Özata (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmış olup toplamda 4 boyut ve her boyut üç sorudan (özbilinç (1,2,3), empati (4,5,6), motivasyon (7,8,9) ve öz yönetim (10,11,12)) ve 12 ifadeden oluşmakta olup; Mercan, ve diğ., (2015), Aslan ve Özata (2008), Taşlıyan, ve diğ., (2014), Konakay (2013) ve Ayana (2016) tarafından çalışmalarında da kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan iş performansı ölçeği, literatürde iş performansı üzerine yapılan çeşitli çalışmalar incelenerek seçilmiştir. Araştırma esnasında çalışanların iş performans düzeylerini belirlemede kullanılan ölçek için Hilal Gündoğan’ın “Duygusal Zekâ ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler: Alanya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama” isimli yüksek lisans tezinden faydalanılmıştır. Ölçekte iş performansı, görev ve bağlamsal performans olarak belirlenmiştir.

3.2.4. Araştırma Verilerinin Analizi

Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesinde faaliyet göstermekte olan turist rehberlerinden elde edilen veriler, SPSS 20 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analizlerin ilk aşamasında büyük önem taşıyan veri setlerinin yapı geçerliği ve güvenilirliği test edilmiştir (Christensen vd., 2015: 154). Yapı geçerliği, ölçülen özelliğin ne olduğu ile ilgilidir ve bunu test etmek için en yaygın kullanılan yöntem faktör analizidir. Faktör analizinin, açıklayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere iki çeşidi vardır. Açıklayıcı faktör analizi bir dilden başka bir dile çevrilmiş bir ölçeğin

değişkenlerini temsil eden ifadelerin altında yatan faktör yapısını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ise daha önce kullanılmış olan bir ölçeğin, başka bir çalışmada kullanılması sonucu orijinal faktör yapısına uyup uymadığını test etmeyi ifade etmektedir (Yaşlıoğlu, 2017: 75).

Bu çalışmada, ölçeğin yapı geçerliliğini incelemede sıklıkla kullanılan açıklayıcı faktör analizi tekniği kullanılmıştır (Büyüköztürk vd., 2004: 117). Açıklayıcı faktör analizinde iki temel değer vardır. Bu değerlerden ilki olan Barlett değeri; alan çalışması sonucu elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunu gösteren bir değerdir. Bartlett değerinin $p < 0,05$ veya $p < 0,01$ olması gerekmektedir (Hair vd., 2010: 99). Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ise, değişkenler setinin ne kadar ortak olduğunun bir göstergesi olarak kullanılmaktadır. Ölçümde elde edilecek 0.60'ın üzerinde bir sonuç faktör analizi için uygun olarak kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013: 53). Dolayısıyla Hair ve arkadaşlarına (2010: 99)'a göre, KMO oranının 0,5 veya 0,5'in üzerinde olması gerekmektedir. 0,5'in altındaki değerler değerlendirmeye uygun değildir.

KMO'dan hareketle 1'den büyük özdeğere sahip olan faktörler dikkate alınarak, veri setinin kaç faktörden oluştuğu saptanabilmektedir (Erdoğan, 2003: 358). Çalışmada, yaygın kullanım alanı olan ve yorumlama kolaylığı sağlayan dikey (ortagonal) döndürme yöntemlerinden biri olan Varimax Döndürme Yöntemi kullanılmıştır. Varimax döndürme yöntemi, az değişkenden hareketle faktör varyanslarının yüksek çıkmasını sağlayabilmektedir (Tavşancıl, 2002: 50). Ayrıca, sosyal bilimlerde faktör analizi sonucu ortaya çıkan boyutların kümülatif varyans oranlarının 0,40-0,60 aralığında olması gerekmektedir (Tavşancıl, 2002:48).

Veri setlerinin güvenilirliğini ölçmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenirlik, bir ölçüm sürecinde, ölçüm işleminin tekrarlanabilir olması ya da tekrarlardaki tutarlılıktır (Alpar, 2010: 411). Güvenirlik, zamana göre değişmezlik ölçüsüdür (Tavşancıl, 2002: 148). Güvenirlik aynı zamanda, ölçekleri oluşturan maddelerin kendi içlerinde tutarlı olup olmadığını ölçmek için kullanılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2013: 280). Güvenirlik analizi için Alfa katsayısı (Cronbach Alpha) kullanılmıştır (Özdamar, 2004: 623; Erkuş, 2009: 132). Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği için ise " $0,00 \leq \alpha < 0,40$ = güvenilir değil, $0,40 \leq \alpha < 0,60$ = düşük güvenilirlik, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ = oldukça güvenilir ve

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ = yüksek güvenilirlik” değerleri dikkate alınmıştır (Kalaycı, 2010: 405). Bu kapsamda duygusal zekânın alfa katsayısı $\alpha=0,780$, iş performansının alfa katsayısı $\alpha=0,961$ olarak tespit edilmiştir. Alfa katsayılarından hareketle ölçeklerin oldukça güvenilir olduğunu söylemek mümkündür (Akgül ve Çevik, 2003: 436).

Analizlerin ikinci aşamasında araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri ve ifadelere verdikleri cevapların tespiti için betimsel analizler yapılmıştır. Betimsel analizler frekans ve aritmetik ortalama olmak üzere iki değişkenden oluşmaktadır. Dolayısıyla frekanslar bir dizi nicel değişken için sıklık sayısı ve yüzdeleri gösterirken, ortalamalar yalnızca sayısal değişkenlerin aritmetik ortalamasını temsil etmektedir (Veal, 2006: 159; Cebeci, 2010: 124). Dolayısıyla boyutlardaki ifadelerin değerlendirmesinde; “1.00-1.80 için kesinlikle katılmıyorum, 1.81-2.60 için katılmıyorum, 2.61-3.40 için kısmen katılıyorum, 3.41-4.20 için katılıyorum ve 4.21-5.00 için kesinlikle katılıyorum” değer aralıkları dikkate alınmıştır (Özdamar, 2001: 145).

Üçüncü aşamada deneyim boyutları, türleri ve deneyim sağlayıcılarının otellerin özelliklerine göre farklılaşma durumlarını tespit etmek amacıyla, farklılık testleri ele alınmıştır. Öncelikle verilerin, parametrik veya parametrik olmayan test koşullarından hangisini sağladığını tespit etmek gerekmektedir. Bu kapsamda verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine ve basıklık çarpıklık değerlerine bakılmaktadır. Normal dağılım testlerinde p değerlerinin 0,05’ten büyük ve basıklık/çarpıklık değerlerinin de -1,5 ve +1,5 aralığında olması gerektiği ifade edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Ölçeklerin normallik testi sonuçları Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Ölçeklerin Normallik, Basıklık ve Çarpıklık Bulguları

Değişkenler	Kolmogrov-Smirnov Z	Anlamlılık Düzeyi	Basıklık	Çarpıklık
Duygusal Zekâ	1,024	,246	-0,532	0,196
İş Performansı	1,337	,056	-1,215	0,104

Tablo 2’den de anlaşılabacağı üzere; verilerin normal dağıldığı ve parametrik test koşullarını sağladığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlardan hareketle Bağımsız örneklem t-testi ve Tek yönlü ANOVA testlerinden yararlanılmıştır. T testi; aralarında bağımsız olan iki grubun arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını

belirlemeye yardımcı olan bir testtir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 172; Arslantürk, 2001: 140). ANOVA ise birkaç grup arasında, ortalama skorlardaki anlamlı farklılıkları tanımlamaktadır. Gruplar arasındaki anlamlı farklılıkları belirlemede, gruplar arası varyansın grup içi varyansa oranıyla elde edilen F değeri göz önüne alınmıştır. Yüksek bir F değeri, belli bir sosyal etki değişkeninde bir veya birden fazla grubun ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğunun göstergesidir (Pallant, 2005: 214).

Analizlerin dördüncü aşamasında; rehberlerin duygusal zekâ düzeyleri ve iş performansları arasındaki olası ilişkiyi belirlemek için pearson korelasyon testi yapılmıştır. Pearson korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında değer almaktadır. Dolayısıyla korelasyon katsayısının +1'e yaklaşması değişkenler arasında pozitif ve güçlü bir ilişki olduğu anlamında gelirken, -1'e yaklaşması durumunda ise negatif ve güçlü bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır (Nakip, 2013, s. 439). Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi, 0,00-0,25 korelasyon katsayısı için “çok zayıf”, 0,26-0,49 için “zayıf”, 0,50-0,69 için “orta”, 0,70-0,89 için “yüksek” ve 0,90-1, 00 için “çok yüksek” değer aralıkları dikkate alınmıştır (Kalaycı, 2010, s. 116). Analizlerin beşinci aşamasında ise basit ve çoklu regresyon analizleri yapılarak elde edilen sonuçlar bulgular kısmında değerlendirilmiştir.

3.3. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları kapsamında, Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgelerinde faaliyet gösteren rehberlerden elde edilen bilgilerin analiz edilmesiyle ulaşılan sonuçlar detaylı bir biçimde incelenmiştir.

3.3.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirliğine Yönelik Bulgular

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Ayrıca her iki ölçeği oluşturan ifadelerin daha önceki çalışmalarda geçerliliğin sağlanmasına karşılık, gerek yapısal anlamda gerekse anlaşılabilirlik düzeyinin ölçülmesi amacıyla faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen faktör analizler sonucu duygusal zekâ

ölçeğinin yapı geçerliliği, güvenirlik ve ifadelere katılım düzeyleri Tablo 3'te yer verilmiştir.

Tablo 3. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlilik, Güvenirlik ve Aritmetik Ortalamalara İlişkin Sonuçları

Maddeler	1.Özbilinç	2.Motivasyon	3.Özyönetim	3. Empati	$\bar{X}$	Cronbach's Alpha
D1	,894				3,451	0,859
D3	,866				3,452	
D2	,798				3,561	
Genel Aritmetik Ortalama					3,473	
D8		,862			3,167	0,841
D9		,842			3,232	
D7		,801			3,193	
Genel Aritmetik Ortalama					3,197	
D10			,866		3,419	0,811
D11			,857		3,458	
D12			,817		3,535	
Genel Aritmetik Ortalama					3,471	
D4				,862	3,045	0,792
D6				,841	2,954	
D5				,777	3,000	
Genel Aritmetik Ortalama					3,000	
Özdeğerler	3,752	2,327	1,714	1,188		
Varyans Açıklama Oranı	31,266	19,390	14,284	9,900	3,285	0,780
Toplam Varyans Açıklama Oranı	74,840					

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,758

Bartlett testi: $\chi^2 = 779,917$; $p=0,000$

Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgelerinde faaliyet gösteren rehberlerden elde edilen veriler çerçevesinde, duygusal zekâ ölçeğine temel bileşenler (principal components) yöntemi ve varimax rotasyonuna göre faktör analizi yapılmıştır. Rehberlerin duygusal zekâ düzeylerine ilişkin ölçeğin KMO değeri 0,758 ve Bartlett değeri $p<0,000$ olarak anlamlı çıkmıştır. Bu değerlere göre; Duygusal zekâ düzeyi ölçeğinin faktör analizine uygun olduğu görülmektedir. Duygusal zekâ ölçeği toplam varyansın %74,84'ünü açıklamaktadır. Ölçek, öz değeri 1'in üzerinde olan 4 alt boyuttan oluşmakta ve faktör yükleri de 0,77-0,89 arasında değişmektedir. Dolayısıyla faktör yüklerinin 0,32 veya 0,35'ten büyük olması gerektiği düşüncesinden hareketle, duygusal zekâ ölçeği ifadelerine ilişkin faktör yüklerin de

kabul edilir olduğunu söylemek mümkündür (Tabachnick ve Fidell, 2013; Büyüköztürk, 2007). Ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach's Alpha $\alpha=0,780$) da kabul edilebilir düzeyde tespit edilmiştir. Bu sonucun $\alpha=0,70$ 'in üzerinde olması, kullanılan ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2009, s. 405).

Tablo 3'te görüldüğü üzere; birinci faktör 3 ifadeden oluşmaktadır. İç güvenirliliği 0,85, özdeğeri 3,75 ve toplam varyansın %31,26'sını açıklayan bu faktör "Özbilinç" olarak isimlendirilmiştir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,79 ile 0,89 arasında değişmektedir. İfadelerin aritmetik ortalamalarından hareketle; rehberlerin yaşarken duygularının farkında oldukları ($\bar{X}=3,45$) ve duyguların neden değişiklik gösterdiklerini bildikleri tespit edilmiştir ($\bar{X}=3,56$). Bu çerçevede engellerle karşılaşmaları durumunda, benzer engelleri daha önce yaşadıklarını ve söz konusu engellerin üstesinden geldikleri zamanları hatırlayabildikleri ($\bar{X}=3,45$) ortaya çıkmıştır.

İkinci faktör 3 ifadeden oluşmaktadır. İç güvenirliliği 0,84, özdeğeri 2,32 olan ve toplam varyansın %19,39'unu açıklayan bu faktör; genel de kişilerin umut ve motivasyonlarını ortaya ifadelerden meydana geldiği için "Motivasyon" olarak isimlendirilmiştir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,80 ve 0,86 arasında çıkmıştır. Tablo 3'teki aritmetik ortalama sonuçları; rehberlerin engellerle karşılaştıkları durumlarda kendilerini korumak için kısmen iyi ruh hallerini kullandıkları ($\bar{X}=3,23$), üstlenmiş oldukları işin iyi sonuçlanacağını umduklarını ($\bar{X}=3,16$) ve kendilerini bu şekilde motive ettiklerini ($\bar{X}=3,19$) göstermektedir.

Üçüncü faktör 3 ifadeden oluşmaktadır. İç güvenirliliği 0,81, özdeğeri 1,71 olan ve toplam varyansın %14,28'ini açıklayan bu faktör; genel olarak müşterileri etkilemek üzere problem çözücü ve yeni fikirler üreten kişilerin özelliklerini belirten ifadelerden meydana geldiği için "Özyönetim" olarak isimlendirilmiştir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,81 ve 0,86 arasında değişmektedir. Faktör ifadelerine bakıldığında; rehberlerin olumlu ruh halindeyken yeni fikirler ürettikleri ($\bar{X}=3,41$) ve daha iyi problem çözebildikleri ($\bar{X}=3,45$) için insanlar üzerinde iyi etki bırakabildikleri ($\bar{X}=3,53$) tespit edilmiştir.

Duygusal zekâ ölçeğinin dördüncü faktörü 3 ifadeden oluşmaktadır. İç güvenirliliği 0,79, özdeğeri 1,18 olan ve toplam varyansın %9,90'ını açıklayan bu

faktör; diğer insanların davranış ve mimiklerinden duygularını anlamaya yardımcı olan ifadelerden oluştuğu için “Empati” olarak isimlendirilmiştir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,86 ve 0,87 arasında değişmektedir. Faktör ifadelerine bakıldığında; rehberlerin, insanların yüz ifadelerinden ($\bar{X}$ =3,04), ses tonlarından ($\bar{X}$ =3,00) ve gönderdikleri sözsüz mesajlardan kısmen de olsa duygularını ve neler hissedebildiklerini ($\bar{X}$ =2,95) anlayabildikleri ortaya çıkmıştır.

İş performansına ilişkin ölçeğin yapı geçerliliği, güvenilirlik ve ifadelere katılım düzeylerine ilişkin bulgulara Tablo 4’te yer verilmiştir.

Tablo 4. İş Performansı Ölçeğinin Geçerlilik, Güvenilirlik ve Aritmetik Ortalamalara İlişkin Sonuçları

Maddeler	1. Bağlamsal Performans	2. Görev Performansı	$\bar{X}$	Cronbach's Alpha
P9	,960		2,941	0,986
P15	,958		2,916	
P20	,952		2,980	
P22	,951		3,012	
P12	,947		2,941	
P6	,947		2,864	
P11	,944		2,941	
P14	,938		2,890	
P13	,928		3,038	
P17	,908		2,612	
P18	,908		2,619	
P19	,876		3,122	
P10	,865		3,045	
P5	,860		2,716	
P16	,845		2,722	
P21	,773		3,271	
Genel Aritmetik Ortalama			2,751	0,810
P1		,847	2,567	
P4		,818	2,819	
P3		,789	2,903	
P2		,729	2,716	
Genel Aritmetik Ortalama			2,914	0,961
Özdeğerler	13,352	2,577		
Varyans Açıklama Oranı	66,761	12,884	2,882	
Toplam Varyans Açıklama Oranı			79,645	

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,955

Bartlett testi: $\chi^2 = 4332,602$; $p=0,000$

Turist rehberlerinden elde edilen veriler çerçevesinde, iş performansı ölçeğine temel bileşenler (principal components) yöntemi ve varimax rotasyonuna göre faktör analizi yapılmıştır. Ancak analiz sonucunda düşük yüklenme değerine (<0.40) sahip ve/veya çapraz yüklenen 7. ve 8. ifadeler bir sonraki faktör analizine dâhil edilmemiştir. Kalan 20 ifadenin faktör analizine tabi tutulması sonucunda yüklenme değeri 0.40 'ın ve özdeğeri 1 'in üzerinde toplam varyansın yaklaşık $\%79,64$ 'ünü açıklayan 2 faktör elde edilmiştir. İş performansına ilişkin ölçeğin KMO değeri $0,955$ ve Bartlett değeri $p<0,000$ olarak ortaya çıkmıştır. Bu değerlere göre; iş performansı ölçeğinin faktör analizine uygun olduğu ortaya çıkmıştır. Faktör yüklerinin $0,32$ veya $0,35$ 'ten büyük olması gerektiği düşüncesinden hareketle, iş performansı ölçeğinin kullanılabilir olduğu söylenebilir (Tabachnick ve Fidell, 1989; Büyüköztürk, 2007). Ölçeğin güvenirlik katsayısı ($\alpha=0,961$) da kabul edilebilir düzeyde tespit edilmiştir. Bu sonucun $\alpha=0,70$ 'in üzerinde olması, kullanılan ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu anlamına gelmektedir (Kalaycı, 2009: 405; Hair vd., 1998: 611).

Tablo 3'te görüldüğü üzere; birinci faktör 16 ifadeden oluşmakta ve ifadeler dikkate alınarak “Bağlamsal Performans” olarak isimlendirilmiştir. Ölçeğin iç güvenirliliği $0,98$, özdeğeri $13,35$ ve varyans açıklama oranı $\%66,76$ 'dır. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri $0,77$ ile $0,96$ arasında değişmektedir. İfadelerin aritmetik ortalamalarından hareketle; bağlamsal performans ifadelerine kısmi düzeyde katılım gösterdikleri görülmektedir ($\bar{X}=2,75$).

İş performansının ikinci faktörü 4 maddeden oluşmaktadır. İç güvenirliliği $0,81$, özdeğeri $2,57$ olan ve toplam varyansın $\%12,88$ 'ini açıklayan bu faktör; yapılan işle ilgili mesleki bilgiyi ortaya koyan ifadeler meydana gelmektedir. Bu nedenle, ikinci faktör “Görev Performansı” olarak isimlendirilmiştir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri $0,72$ - $0,84$ arasında çıkmıştır. Tablo 4'te görüldüğü gibi görev performansına da kısmi düzeyde bir katılım olduğu söylenebilir ($\bar{X}=2,91$).

3.3.2. Rehberlerin Demografik Özellikleri

Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgelerinde faaliyet gösteren rehberlerin demografik özellikleri kapsamında; cinsiyet, yaş, medeni ve eğitim durumları, mesleki eğitimini aldıkları yer, bildikleri yabancı dil ve hizmet süresi durumlarına yönelik bulgulara Tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5. Rehberlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	n	%	Eğitim Durumu	n	%
Kadın	65	41,9	Önlisans	31	20,0
Erkek	90	58,1	Lisans	103	66,5
Medeni Durum	n	%	Lisansüstü	21	13,5
Evli	71	45,8	Mesleki Eğitim Alınan Yer	n	%
Bekâr	84	54,2	Turist Rehberliği-Önlisans	39	25,2
Yaş	n	%	Turist Rehberliği-Lisans	46	29,7
25 Yaş ve Altı	11	7,1	Kültür ve Turizm Bakanlığı	66	42,6
26-30 Yaş	73	47,1	Diğer	4	2,6
31-35 Yaş	57	36,8	Hizmet Süresi	n	%
36 Yaş ve Üstü	14	9,0	1 Yıldan Az	12	7,7
Yabancı Dil	n	%	1-4 Yıl	31	20,0
İngilizce	131	84,5	5-9 Yıl	50	32,3
Almanca	14	9,0	10-14 Yıl	22	14,2
Fransızca	6	3,9	15 Yıl ve Üstü	40	25,8
Rusça	4	2,6	GENEL TOPLAM	155	100

Araştırmaya katılan rehberlerden 65'i kadın ve 90'ı erkektir. Kadın ve erkek rehberlerden 71'i evli ve 84'ü bekârdır. Rehberlerden 11'i 25 yaş ve altında, 73'ü 26-30 yaşlarında, 57'si 31-35 yaşlarında ve 14'ü 36 yaş ve üstündedir. Katılımcılardan 31'i önlisans, 103'ü lisans ve 21'i lisansüstü eğitimi mezunudur. Bunlardan 39'u turist rehberliği önlisans programında, 46'sı turist rehberliği lisans programında, 66'sı Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programında eğitim aldığını belirtirken, diğer programlarda eğitim gören kişi sayısının 4 kişi olduğu göze çarpmaktadır. Araştırmaya katılan rehberlerden 131'inin yabancı dili İngilizce, 14'ünün Almanca, 6'sının Fransızca ve 4'ünün Rusça olduğu belirlenmiştir. 155 rehberden 12'si 1 yıldan az, 31'i 1-4 yıldır, 50'si 5-9 yıldır, 22'si 10-14 yıldır ve 40'ı 15 ve üstü yıldır bu mesleği yapmaktadır.

3.3.3. Duygusal Zekâ Düzeyinin Rehberlerin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Analizlerin bu aşamasında, rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Bu çerçevede rehberlerin duygusal zekâ düzeyinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Bağımsız Örneklem T testi sonuçları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet		N	$\bar{X}$	SS	t	p
Duygusal Zekâ Düzeyi	1. Kadın	65	3,292	0,678	0,105	0,917
	2. Erkek	90	3,280	0,695		
Özbilinç	1. Kadın	65	3,441	0,914	-0,327	0,744
	2. Erkek	90	3,496	1,119		
Motivasyon	1. Kadın	65	3,087	1,175	-1,008	0,315
	2. Erkek	90	3,277	1,150		
Özyönetim	1. Kadın	65	3,594	1,069	1,218	0,225
	2. Erkek	90	3,381	1,081		
Empati	1. Kadın	65	3,046	,987	0,448	0,655
	2. Erkek	90	2,966	1,157		
TOPLAM		155				

*p<0,05

Tablo 6’da görüldüğü üzere; kadın ve erkeklerin duygusal zekâ düzeylerinin, tüm boyutlarda birbirine yakın olduğu görülmektedir (p>0,05).

Rehberlerin duygusal zekâ düzeyinin medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Bağımsız Örneklem T testi sonuçları Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Medeni Durum		N	$\bar{X}$	SS	t	p
Duygusal Zekâ Düzeyi	1. Evli	71	3,132	0,664	-2,598	0,010*
	2. Bekâr	84	3,414	0,680		
Özbilinç	1. Evli	71	3,314	1,023	-1,764	0,080
	2. Bekâr	84	3,607	1,033		
Motivasyon	1. Evli	71	3,037	1,167	-1,588	0,114
	2. Bekâr	84	3,333	1,145		
Özyönetim	1. Evli	71	3,380	1,068	-0,962	0,337
	2. Bekâr	84	3,547	1,087		
Empati	1. Evli	71	2,798	,987	-2,152	0,033*
	2. Bekâr	84	3,170	1,142		
TOPLAM		155				

*p<0,05

Rehberlerin duygusal zekâ düzeyleri ($t=-2,598$, $p<0,05$) ve alt boyutu olan empati ($t=-2,152$, $p<0,05$) boyutunun medeni durumlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir. Aritmetik ortalama değerlerinden hareketle; bekâr rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin evli olanlardan daha yüksek olduğu ve empati kurma yeteneklerinin de daha ön planda olduğu söylenebilir. Özbilinç, motivasyon ve özyönetim boyutlarında anlamlı bir farklılık çıkmamıştır. Dolayısıyla her üç boyutta evli ve bekâr rehberlerin katılım düzeyleri birbirine yakın çıkmıştır.

Rehberlerin duygusal zekâ düzeyinin, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Duygusal Zekâ Düzeyi	1. 25 Yaş ve Altı	11	3,083	0,650	1,461	0,227	-
	2. 26-30 Yaş	73	3,350	0,710			
	3. 31-35 Yaş	57	3,314	0,680			
	4. 36 Yaş ve Üstü	14	2,988	0,540			
Özbilinç	1. 25 Yaş ve Altı	11	3,515	0,898	1,699	0,170	-
	2. 26-30 Yaş	73	3,621	0,969			
	3. 31-35 Yaş	57	3,397	1,090			
	4. 36 Yaş ve Üstü	14	2,976	1,165			
Motivasyon	1. 25 Yaş ve Altı	11	2,666	0,906	1,690	0,171	-
	2. 26-30 Yaş	73	3,210	1,193			
	3. 31-35 Yaş	57	3,374	1,178			
	4. 36 Yaş ve Üstü	14	2,833	0,976			
Özyönetim	1. 25 Yaş ve Altı	11	2,878	0,957	1,311	0,273	-
	2. 26-30 Yaş	73	3,566	1,075			
	3. 31-35 Yaş	57	3,473	1,068			
	4. 36 Yaş ve Üstü	14	3,428	1,179			
Empati	1. 25 Yaş ve Altı	11	3,272	0,771	0,551	0,648	-
	2. 26-30 Yaş	73	3,004	1,141			
	3. 31-35 Yaş	57	3,011	1,091			
	4. 36 Yaş ve Üstü	14	2,714	1,019			
TOPLAM		155					

*p<0,05

Rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla tüm boyutlarda rehberlerin algılarının birbirine yakın olduğu söylenebilir.

Rehberlerin duygusal zekâ düzeyinin, eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Duygusal Zekâ Düzeyi	1. Önlisans	31	3,397	0,736	0,689	0,504	-
	2. Lisans	103	3,241	0,681			
	3. Üniversite	21	3,337	0,636			
Özbilinç	1. Önlisans	31	3,602	1,113	0,988	0,375	-
	2. Lisans	103	3,391	0,990			
	3. Üniversite	21	3,682	1,137			
Motivasyon	1. Önlisans	31	3,107	1,168	0,119	0,888	-
	2. Lisans	103	3,216	1,125			
	3. Üniversite	21	3,238	1,362			
Özyönetim	1. Önlisans	31	3,741	0,921	1,912	0,151	-
	2. Lisans	103	3,352	1,136			
	3. Üniversite	21	3,650	0,933			
Empati	1. Önlisans	31	3,139	1,053	0,693	0,502	-
	2. Lisans	103	3,003	1,087			
	3. Üniversite	21	2,777	1,151			
TOPLAM		155					

*p<0,05

Eğitim durumu açısından rehberlerin duygusal zekâ düzeyleri anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla tüm boyutlarda rehberlerin duygusal zekâyı kullanma düzeylerinin birbirine yakın olduğu görülmektedir.

Rehberlerin duygusal zekâ düzeyinin, mesleki eğitim aldıkları yer açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 10'da sunulmuştur.

Tablo 10. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Mesleki Eğitim Aldıkları Yere Göre Karşılaştırılması

Mesleki Eğitim Alınan Yer		N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Duygusal Zekâ Düzeyi	1. Önlisans-Rehberlik	39	3,376	0,588	3,303	0,022*	3<1,2 4<1,2,3
	2. Lisans-Rehberlik	46	3,463	0,683			
	3. Kültür ve Tur. Bak.	66	3,142	0,716			
	4. Diğer	4	2,708	0,343			
Özbilinç	1. Önlisans-Rehberlik	39	3,589	0,934	1,824	0,145	-
	2. Lisans-Rehberlik	46	3,644	0,992			
	3. Kültür ve Tur. Bak.	66	3,333	1,117			
	4. Diğer	4	2,666	0,544			
Motivasyon	1. Önlisans-Rehberlik	39	3,017	1,067	3,320	0,022*	3<2 4<1,2,3
	2. Lisans-Rehberlik	46	3,579	1,164			
	3. Kültür ve Tur. Bak.	66	3,101	1,173			
	4. Diğer	4	2,166	0,577			
Özyönetim	1. Önlisans-Rehberlik	39	3,675	0,906	0,706	0,550	
	2. Lisans-Rehberlik	46	3,405	1,124			
	3. Kültür ve Tur. Bak.	66	3,383	1,135			
	4. Diğer	4	3,666	1,247			
Empati	1. Önlisans-Rehberlik	39	3,222	1,101	2,947	0,035	
	2. Lisans-Rehberlik	46	3,224	1,040			
	3. Tur. ve Kültür Bak.	66	2,752	1,062			
	4. Diğer	4	2,333	1,122			
TOPLAM		155					

*p<0,05

Mesleki eğitim alınan yer itibarıyla turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri ($F=3,303$, $p<0,05$) ve alt boyutu olan motivasyon ($F=3,320$, $p<0,05$) boyutu anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p>0,05$). Tukey testi sonuçlarına göre; Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programları kapsamında mesleki eğitim alan rehberlerin duygusal zekâ düzeyleri önlisans ve lisans rehberlik programlarında eğitim alan kişilerden daha düşük çıkmıştır. Bununla birlikte diğer programlarda eğitim alan rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin de lisans, önlisans ile Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programlarında eğitim alan kişilerden daha düşüktür. Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programları kapsamında mesleki eğitim alan rehberlerin lisans rehberlik programlarında eğitim alan kişilerden daha az kendilerini

motive edebildikleri tespit edilmiştir. Ayrıca motivasyonlarını yönetmede diğer programlarda eğitim alan rehberlerin lisans, önlisans ile Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programlarında eğitim alan kişilerden daha geride oldukları söylenebilir.

Rehberlerin duygusal zekâ düzeyinin, bildikleri yabancı dillere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bildikleri Yabancı Dillere Göre Karşılaştırılması

	Yabancı Dil	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Duygusal Zekâ Düzeyi	1. İngilizce	131	3,315	0,690	1,067	0,365	-
	2. Almanca	14	3,196	0,608			
	3. Fransızca	6	3,208	0,847			
	4. Rusça	4	2,729	0,404			
Özbilinç	1. İngilizce	131	3,534	1,013	1,449	0,231	-
	2. Almanca	14	3,142	1,159			
	3. Fransızca	6	3,444	1,344			
	4. Rusça	4	2,666	0,471			
Motivasyon	1. İngilizce	131	3,198	1,163	0,068	0,977	-
	2. Almanca	14	3,285	1,161			
	3. Fransızca	6	3,055	1,611			
	4. Rusça	4	3,083	0,569			
Özyönetim	1. İngilizce	131	3,524	1,044	1,966	0,122	-
	2. Almanca	14	3,428	1,215			
	3. Fransızca	6	3,222	0,860			
	4. Rusça	4	2,250	1,595			
Empati	1. İngilizce	131	3,005	1,136	0,049	0,986	-
	2. Almanca	14	2,928	0,797			
	3. Fransızca	6	3,111	1,003			
	4. Rusça	4	2,916	0,419			
TOPLAM		155					

*p<0,05

Rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin bildikleri yabancı diller açısından anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir (p>0,05). Dolayısıyla İngilizce, Almanca, Fransızca ve Rusça dil bilen kişilerin duygusal zekâ düzeylerinin tüm boyutlarda birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir.

Rehberlerin duygusal zekâ düzeyinin, hizmet süreleri açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Hizmet Sürelerine Göre Karşılaştırılması

	Hizmet Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Duygusal Zekâ Düzeyi	1. 1 Yıldan Az	12	3,062	0,552	0,343	0,848	-
	2. 1-4 Yıl	31	3,290	0,630			
	3. 5-9 Yıl	50	3,305	0,744			
	4. 10-14 Yıl	22	3,318	0,580			
	5. 15 Yıl ve Üstü	40	3,306	0,755			
Özbilinç	1. 1 Yıldan Az	12	2,527	1,019	4,413	0,002*	1<2,4,5
	2. 1-4 Yıl	31	3,741	0,953			
	3. 5-9 Yıl	50	3,286	0,996			
	4. 10-14 Yıl	22	3,757	0,965			
	5. 15 Yıl ve Üstü	40	3,625	1,024			
Motivasyon	1. 1 Yıldan Az	12	2,888	0,880	0,375	0,826	-
	2. 1-4 Yıl	31	3,139	1,108			
	3. 5-9 Yıl	50	3,313	1,242			
	4. 10-14 Yıl	22	3,257	1,149			
	5. 15 Yıl ve Üstü	40	3,158	1,207			
Özyönetim	1. 1 Yıldan Az	12	3,638	0,797	0,466	0,761	-
	2. 1-4 Yıl	31	3,279	1,174			
	3. 5-9 Yıl	50	3,433	1,041			
	4. 10-14 Yıl	22	3,621	1,160			
	5. 15 Yıl ve Üstü	40	3,533	1,098			
Empati	1. 1 Yıldan Az	12	3,194	1,077	1,156	0,333	-
	2. 1-4 Yıl	31	3,000	0,985			
	3. 5-9 Yıl	50	3,186	1,218			
	4. 10-14 Yıl	22	2,636	0,890			
	5. 15 Yıl ve Üstü	40	2,908	1,078			
TOPLAM		155					

*p<0,05

Duygusal zekâ alt boyutu olan özbilinç boyutu ($F=3,303$, $p<0,05$), Doğu ve Güneydoğu'da faaliyet gösteren rehberlerin hizmet süreleri açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p>0,05$). Tukey testi sonuçlarına göre; 1 yıldan az süredir rehberlik mesleğini yapan kişilerin, 5 yıl ve üzerinde bu mesleği yapan kişilerden daha az düzeyde duygusal değerlendirme yapabildikleri tespit edilmiştir.

3.3.4. İş Performansının Rehberlerin Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Rehberlerin iş performanslarının, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği çalışmanın bu kısmında incelenmiştir. Bu çerçevede

rehberlerin iş performansının cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Bağımsız Örneklem T testi sonuçları Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. Rehberlerin İş Performansının Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t	p
İş Performansı	1. Kadın	65	2,650	0,995	-2,409	0,017*
	2. Erkek	90	3,049	1,032		
Bağlamsal Performans	1. Kadın	65	2,608	1,196	-2,659	0,009*
	2. Erkek	90	3,136	1,234		
Görev Performansı	1. Kadın	65	2,819	1,069	0,654	0,514
	2. Erkek	90	2,702	1,110		
TOPLAM		155				

*p<0,05

Araştırmaya katılan kadın ve erkek rehberlerin iş ($t=-2,409$, $p<0,05$) ve bağlamsal performansları ($t=-2,659$, $p<0,05$) farklılık göstermektedir. Aritmetik ortalamalar incelendiğinde erkeklerin iş ve bağlamsal performans düzeylerinin kadınlardan daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak kadın ve erkek rehberlerin görev performanslarının birbirine yakın çıktığı belirlenmiştir.

Rehberlerin iş performansının medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Bağımsız Örneklem T testi sonuçları Tablo 14'te gösterilmiştir.

Tablo 14. Rehberlerin İş Performansının Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SS	t	p
İş Performansı	1. Evli	71	2,869	1,020	-0,139	0,890
	2. Bekâr	84	2,892	1,048		
Bağlamsal Performans	1. Evli	71	2,943	1,195	0,264	0,792
	2. Bekâr	84	2,890	1,287		
Görev Performansı	1. Evli	71	2,573	1,016	-1,879	0,062
	2. Bekâr	84	2,901	1,135		
TOPLAM		155				

*p<0,05

Evli ve bekâr rehberlerin iş performansları arasında anlamlı bir farklılık çıkmamıştır ($p>0,05$).

İş performansının, rehberlerin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 15'te sunulmuştur.

Tablo 15. Rehberlerin İş Performansının Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
İş Performansı	1. 25 Yaş ve Altı	11	2,468	1,158	1,076	0,361	-
	2. 26-30 Yaş	73	2,817	0,997			
	3. 31-35 Yaş	57	3,021	1,009			
	4. 36 Yaş ve Üstü	14	2,978	1,201			
Bağlamsal Performans	1. 25 Yaş ve Altı	11	2,278	1,219	1,480	0,22	-
	2. 26-30 Yaş	73	2,849	1,263			
	3. 31-35 Yaş	57	3,095	1,156			
	4. 36 Yaş ve Üstü	14	3,022	1,421			
Görev Performansı	1. 25 Yaş ve Altı	11	3,227	1,039	0,794	0,499	-
	2. 26-30 Yaş	73	2,688	1,058			
	3. 31-35 Yaş	57	2,728	1,180			
	4. 36 Yaş ve Üstü	14	2,803	0,920			
TOPLAM		155					

*p<0,05

Rehberlerin iş performanslarının yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p>0,05). Dolayısıyla tüm boyutlarda rehberlerin performansının birbirine yakın olduğu söylenebilir.

İş performansının, rehberlerin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16. Rehberlerin İş Performansının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
İş Performansı	1. Önlisans	31	2,740	0,885	1,146	0,504	-
	2. Lisans	103	2,865	1,057			
	3. Üniversite	21	3,173	1,099			
Bağlamsal Performans	1. Önlisans	31	2,623	1,009	2,024	0,375	-
	2. Lisans	103	2,919	1,277			
	3. Üniversite	21	3,324	1,315			
Görev Performansı	1. Önlisans	31	3,209	1,218	3,574	0,030*	1>2
	2. Lisans	103	2,650	1,065			
	3. Üniversite	21	2,571	0,862			
TOPLAM		155					

*p<0,05

Rehberlerin iş performansları ve bağlamsal performanslarının eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,05$). Ancak görev performansında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ($F=3,574$, $p<0,05$). Bu kapsamda önlisans mezunu olan rehberlerin görev performansının, lisans mezunu olan kişilerden daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Rehberlerin iş performansının, mesleki eğitim aldıkları yer açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 17’de gösterilmiştir.

Tablo 17. Rehberlerin İş Performansının Mesleki Eğitim Aldıkları Yere Göre Karşılaştırılması

	Mesleki Eğitim Alınan Yer	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
İş Performansı	1. Önlisans-Rehberlik	39	2,826	0,859	1,400	0,245	-
	2. Lisans-Rehberlik	46	2,991	1,044			
	3. Kültür ve Tur. Bak.	66	2,897	1,107			
	4. Diğer	4	1,912	0,980			
Bağlamsal Performans	1. Önlisans-Rehberlik	39	2,786	1,031	1,336	0,337	-
	2. Lisans-Rehberlik	46	3,025	1,230			
	3. Kültür ve Tur. Bak.	66	2,972	1,352			
	4. Diğer	4	1,937	1,299			
Görev Performansı	1. Önlisans-Rehberlik	39	2,987	1,187	2,210	0,089	-
	2. Lisans-Rehberlik	46	2,853	1,150			
	3. Kültür ve Tur. Bak.	66	2,598	0,957			
	4. Diğer	4	1,812	0,986			
TOPLAM		155					

* $p<0,05$

İş performansı rehberlerin mesleki eğitim aldıkları programlara göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla programlar itibariyle tüm boyutlarda rehberlerin performansının birbirine yakın olduğu ortaya çıkmıştır.

İş performansının, rehberlerin bildikleri yabancı dillere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18. Rehberlerin İş Performansının Bildikleri Yabancı Dillere Göre Karşılaştırılması

	Yabancı Dil	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
İş Performansı	1. İngilizce	131	2,941	1,037	1,058	0,369	-
	2. Almanca	14	2,460	0,846			
	3. Fransızca	6	2,616	1,367			
	4. Rusça	4	2,825	0,879			
Bağlamsal Performans	1. İngilizce	131	2,985	1,245	1,219	0,305	-
	2. Almanca	14	2,334	0,991			
	3. Fransızca	6	2,708	1,654			
	4. Rusça	4	2,953	1,147			
Görev Performansı	1. İngilizce	131	2,765	1,106	0,819	0,485	-
	2. Almanca	14	2,964	0,903			
	3. Fransızca	6	2,250	1,414			
	4. Rusça	4	2,312	0,473			
TOPLAM		155					

*p<0,05

Rehberlerin iş performanslarının bildikleri yabancı diller açısından anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla İngilizce, Almanca, Fransızca ve Rusça dil bilen kişilerin iş performanslarının tüm boyutlarda birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir.

Rehberlerin iş performansının hizmet süreleri açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. Rehberlerin İş Performansının Hizmet Sürelerine Göre Karşılaştırılması

	Hizmet Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
İş Performansı	1. 1 Yıldan Az	12	2,579	1,077	0,298	0,879	-
	2. 1-4 Yıl	31	2,930	1,129			
	3. 5-9 Yıl	50	2,885	0,966			
	4. 10-14 Yıl	22	2,954	1,008			
	5. 15 Yıl ve Üstü	40	2,892	1,071			
Bağlamsal Performans	1. 1 Yıldan Az	12	2,552	1,218	0,299	0,878	-
	2. 1-4 Yıl	31	2,923	1,388			
	3. 5-9 Yıl	50	2,948	1,149			
	4. 10-14 Yıl	22	3,019	1,233			
	5. 15 Yıl ve Üstü	40	2,917	1,290			
Görev Performansı	1. 1 Yıldan Az	12	2,687	1,108	0,471	0,757	-
	2. 1-4 Yıl	31	2,959	1,149			
	3. 5-9 Yıl	50	2,630	1,167			
	4. 10-14 Yıl	22	2,693	1,052			
	5. 15 Yıl ve Üstü	40	2,793	0,986			
TOPLAM		155					

*p<0,05

Hizmet süresi itibariyle rehberlerin iş performanslarının anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla yıllar itibariyle rehberlerin göstermiş oldukları performansın aynı olduğu saptanmıştır.

3.3.5. Duygusal Zekâ ve İş Performansı Arasındaki İlişki

Araştırmanın hipotezlerini test etmek üzere, rehberlerin duygusal zekâ düzeyleri ve iş performansları arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Bu kapsamda duygusal zekâ ve iş performansı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 20. Duygusal Zekâ ve İş Performansı İlişkisi

Pearson Korelasyon	Duygusal Zekâ	Özbilinç	Motivasyon	Özyönetim	Empati	İş Performansı	Bağlamsal Performans	Görev Performansı	
Duygusal Zekâ	r	1	0,627**	0,758**	0,480**	0,640**	0,296**	0,370**	0,226**
	p		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005
	N	155	155	155	155	155	155	155	155
Özbilinç	r	0,627**	1	0,446**	-0,061	0,214**	0,404**	0,207**	0,374**
	p	0,000		0,000	0,449	0,008	0,000	0,010	0,000
	N	155	155	155	155	155	155	155	155
Motivasyon	r	0,758**	0,446**	1	0,147	0,272**	0,298**	0,239**	0,257**
	p	0,000	0,000		0,067	0,001	0,000	0,003	0,001
	N	155	155	155	155	155	155	155	155
Özyönetim	r	0,480**	-0,061	0,147	1	0,121	-0,175*	0,159*	-0,217**
	p	0,000	0,449	0,067		0,135	0,029	0,048	0,007
	N	155	155	155	155	155	155	155	155
Empati	r	0,640**	0,214**	0,272**	0,121	1	0,218**	0,325**	0,155
	p	0,000	0,008	0,001	0,135		0,006	0,000	0,054
	N	155	155	155	155	155	155	155	155
İş Performansı	r	0,296**	0,404**	0,298**	-0,175*	0,218**	1	0,280**	0,978**
	p	0,000	0,000	0,000	0,029	0,006		0,000	0,000
	N	155	155	155	155	155	155	155	155
Bağlamsal Performans	r	0,226**	0,374**	0,257**	-0,217**	0,155	0,978**	1	0,071
	p	0,005	0,000	0,001	0,007	0,054	0,000		0,381
	N	155	155	155	155	155	155	155	155
Görev Performansı	r	0,370**	0,207**	0,239**	0,159*	0,325**	0,280**	0,071	1
	p	0,000	0,010	0,003	0,048	0,000	0,000	0,381	
	N	155	155	155	155	155	155	155	155

Not: **p<0,01; *p<0,05

Tablo 20'deki sonuçlara göre; duygusal zekâ ile iş performansı ($r=0,296$) arasında çok zayıf ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekânın alt boyutu olan özbilinç ile iş performansının alt boyutu bağlamsal performans arasında ($r=0,374$) zayıf bir ilişki varken, görev performansı ($r=0,207$) ile çok zayıf ($r=0,374$) bir ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Duygusal zekânın alt boyutu olan motivasyon ile iş performansının alt boyutu bağlamsal performans ($r=0,257$) ve görev performansı ($r=0,239$) arasında zayıf bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zekânın alt boyutu olan özyönetim ile iş performansının alt boyutu bağlamsal performans ($r=-0,217$) arasında çok zayıf fakat negatif yönlü bir ilişki varken; görev performansı ($r=0,159$) arasında ise pozitif ve çok zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal zekânın alt boyutu olan empati ile iş performansının alt boyutu bağlamsal performans arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Ancak görev performansı ile ($r=0,325$) zayıf bir ilişkide olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre H_1 , $H_{1,1}$, $H_{1,2}$, $H_{1,5}$, $H_{1,6}$, $H_{1,7}$ ve $H_{1,8}$ hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak $H_{1,3}$ ve $H_{1,4}$ hipotezleri kabul edilmemiştir.

3.3.6. Duygusal Zekânın Rehberlerin İş Performansı Üzerine Etkisi

Araştırmanın alt sorunlarını cevap bulmak için bu kısımda; duygusal zekânın, rehberlerin iş performansını etkileyip etkilemediği basit ve çoklu regresyon teknikleriyle belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede, duygusal zekânın, rehberlerin iş performansı üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan Basit Doğrusal Regresyon analizi sonuçları Tablo 21’de yer verilmiştir.

Tablo 21. Duygusal Zekânın Rehberlerin İş Performansları Üzerine Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	1,418	0,390		3,634	0,000*
Duygusal Zekâ	0,446	0,116	0,296	3,832	0,000*
R			0,296		
R ²			0,088		
Düzeltilmiş R ²			0,082		
Standart Hata			0,989		
F			14,688		0,000*

*p<0,05

Tablo 21’deki sonuçlar; duygusal zekâ ile ilgili düzeltilmiş determinasyon katsayısının %8,2 olduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre, iş performansındaki değişimin %8,2’si, duygusal zekâ düzeyinde meydana gelen değişime bağlıdır. Modelin 14,688 oranında F değeri aldığı ve p değerinin de anlamlı olduğu görülmektedir. Modelin bağımsız değişkeni olan duygusal zekânın katsayısı 0,446, t değeri 3,832 ve anlamlılık düzeyi p<0,05 oranında çıkmıştır. Bu sonuca göre; duygusal zekâ, iş performansını 0,446 birim etkilemektedir.

Duygusal zekâ alt boyutlarının, rehberlerin bağlamsal performansları üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan Çoklu Regresyon analizi sonuçları Tablo 22’de sunulmuştur.

Tablo 22. Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Rehberlerin Bağlamsal Performansları Üzerine Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	1,903	0,469		4,054	0,000*
Özbilinç	0,333	0,099	0,278	3,350	0,001*
Motivasyon	0,154	0,090	0,144	1,705	0,090
Özdenetim	-0,267	0,086	-0,232	-3,097	0,002
Empati	0,097	0,087	0,085	1,108	0,270
R			0,452		
R ²			0,204		
Düzeltilmiş R ²			0,183		
Standart Hata			1,023		
F			9,624		0,000*

*p<0,05

Tablo 22'deki sonuçlar; duygusal zekâ alt boyutlarına ilişkin düzeltilmiş determinasyon katsayısının %18,3 olduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre, bağlamsal performansta yaşanan değişimin %18,3'ü, duygusal zekâ alt boyutlarında meydana gelen değişime bağlıdır. Modelin 9,624 oranında F değeri aldığı ve p değerinin de anlamlı çıktığı görülmektedir. Modelde anlamlı sonuçlar veren bağımsız değişkenlerden özbilinç boyutunun katsayısı 0,333 ve özdenetim boyutunun katsayısı -0,267 olarak tespit edilmiştir. Bu çerçevede; öz bilinçlerini kullanım düzeyleri bağlamsal performanslarını 0,333 birim artırırken; özdenetimi sağlamaları bağlamsal performanslarını -0,267 birim düşürmektedir.

Duygusal zekâ alt boyutlarının, rehberlerin görev performansları üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan Çoklu Regresyon analizi sonuçları Tablo 23'te sunulmuştur.

Tablo 23. Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Rehberlerin Görev Performansları Üzerine Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	0,832	0,426		1,955	0,050*
Özbilinç	0,120	0,090	0,114	1,332	0,185
Motivasyon	0,094	0,082	0,100	1,145	0,254
Özdenetim	0,122	0,078	0,120	1,558	0,121
Empati	0,260	0,079	0,259	3,271	0,001*
R			0,388		
R ²			0,151		
Düzeltilmiş R ²			0,128		
Standart Hata			1,019		
F			6,647		0,000*

*p<0,05

Tablo 23'teki sonuçlar; duygusal zekâ alt boyutlarına ilişkin düzeltilmiş determinasyon katsayısının %12,8 olduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre, görev performansında yaşanan değişimin %12,8'i, duygusal zekâ alt boyutlarında meydana gelen değişime bağlıdır. Modelin 6,647 oranında F değeri aldığı ve p değerinin de anlamlı çıktığı görülmektedir. Modelde anlamlı sonuçlar veren bağımsız değişkenlerden empati boyutunun katsayısı 0,260 olarak tespit edilmiştir. Bu çerçevede; rehberlerin empati kurma düzeyleri görev performanslarını 0,260 birim arttırmaktadır.

SONUÇ

Bu araştırmanın temel amacı olan duygusal zekâ ile iş performans ilişkisi turist rehberleri açısından değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamına Doğu ve Güneydoğu Anadolu'da çalışan turist rehberleri alınmıştır. Örneklem sayısı 150 olup toplamda 155 kişiye anket uygulanmıştır. Analizler sonucunda araştırmaya katılan turist rehberlerinin yüksek duygusal zekâ sergilediği saptanmıştır. Duygusal zekâ ile iş performansı ilişkisi incelenmiştir ve bunun sonucunda duygusal zekâ ile iş performansı arasında pozitif ve düşük bir ilişki olduğu doğrulanmıştır.

Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgesinde faaliyet gösteren rehberlerden elde edilen veriler sonucunda rehberlerin yaşarken duygularının farkında oldukları ve duyguların neden değişiklik gösterdiklerini bildikleri tespit edilmiştir. Bu çerçevede engellerle karşılaşmaları durumunda, benzer engelleri daha önce yaşadıklarını ve söz konusu engellerin üstesinden geldikleri zamanları hatırlayabildikleri ortaya çıkmıştır. Rehberlerin engellerle karşılaştıkları durumlarda kendilerini korumak için kısmen iyi ruh hallerini kullandıkları, üstlenmiş oldukları işin iyi sonuçlanacağını umdukları ve kendilerini bu şekilde motive ettikleri belirlenmiştir. Rehberlerin olumlu ruh halindeyken yeni fikirler ürettikleri ve daha iyi problem çözebildikleri için insanlar üzerinde iyi etki bırakabildikleri tespit edilmiştir. Rehberlerin, insanların yüz ifadelerinden, ses tonlarından ve gönderdikleri sözsüz mesajlardan kısmen de olsa duygularını ve neler hissedebildiklerini anlayabildikleri ortaya çıkmıştır. Ancak rehberlerin bağlamsal performans ve görev performansına ilişkin ifadelere orta düzeyde katılım gösterdikleri görülmüştür.

Araştırmada rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Bu çerçevede kadın ve erkeklerin duygusal zekâ düzeylerinin, tüm boyutlarda birbirine yakın olduğu belirlenmiştir. Rehberlerin duygusal zekâ düzeyleri ve alt boyutu olan empati boyutunun medeni durumlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Dolayısıyla bekâr rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin evli olanlardan daha yüksek olduğu ve empati kurma yeteneklerinin de daha ön planda olduğu söylenebilir. Rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin yaşlarına, eğitim durumlarına ve bildikleri yabancı dillere göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Mesleki eğitim alınan yer itibariyle turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri ve alt boyutu olan motivasyon boyutu anlamlı bir farklılık göstermiştir. Buna göre; Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programları kapsamında mesleki eğitim alan rehberlerin duygusal zekâ düzeyleri önlisans ve lisans rehberlik programlarında eğitim alan kişilerden daha düşük çıkmıştır. Bununla birlikte diğer programlarda eğitim alan rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin de lisans, önlisans ile Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programlarında eğitim alan kişilerden daha düşüktür. Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programları kapsamında mesleki eğitim alan rehberlerin lisans rehberlik programlarında eğitim alan kişilerden daha az kendilerini motive edebildikleri tespit edilmiştir. Ayrıca motivasyonlarını yönetmede diğer programlarda eğitim alan rehberlerin lisans, önlisans ile Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programlarında eğitim alan kişilerden daha geride oldukları söylenebilir. Duygusal zekâ alt boyutu olan özbilinç boyutu, Doğu ve Güneydoğu’da faaliyet gösteren rehberlerin hizmet süreleri açısından anlamlı bir farklılık göstermiştir. Bu çerçevede 1 yıldan az süredir rehberlik mesleğini yapan kişilerin, 5 yıl ve üzerinde bu mesleği yapan kişilerden daha az düzeyde duygusal değerlendirme yapabildikleri tespit edilmiştir.

Rehberlerin iş performanslarının, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu çerçevede araştırmaya katılan kadın ve erkek rehberlerin iş ve bağlamsal performans düzeylerinin kadınlardan daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmada medeni durum, yaş, mesleki eğitim aldıkları program, bildikleri yabancı dil ve hizmet süreleri açısından rehberlerin iş performansları arasında anlamlı bir farklılık çıkmamıştır. Ancak rehberlerin görev performansında eğitim durumu açısından anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüş olup önlisans mezunu olan rehberlerin görev performansının, lisans mezunu olan kişilerden daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın duygusal zekâ ile iş performansı ($r=0,296$) arasında çok zayıf ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekânın alt boyutu olan özbilinç ile iş performansının alt boyutu bağlamsal performans arasında ($r=0,374$) zayıf bir ilişki varken, görev performansı ($r=0,207$) ile çok zayıf ($r=0,374$) bir ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Duygusal zekânın alt boyutu olan motivasyon ile iş performansının alt boyutu bağlamsal performans ($r=0,257$) ve görev performansı ($r=0,239$) arasında

zayıf bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zekânın alt boyutu olan özyönetim ile iş performansının alt boyutu bağlamsal performans ($r=-0,217$) arasında çok zayıf fakat negatif yönlü bir ilişki varken; görev performansı ($r=0,159$) arasında ise pozitif ve çok zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal zekânın alt boyutu olan empati ile iş performansının alt boyutu bağlamsal performans arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Ancak görev performansı ile ($r=0,325$) zayıf bir ilişkide olduğu belirlenmiştir.

Çalışmada duygusal zekânın, iş performansını 0,446 birim etkilediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte rehberlerin öz bilinçlerini kullanım düzeyleri bağlamsal performanslarını 0,333 birim arttırırken; özdenetimi sağlamaları bağlamsal performanslarını -0,267 birim düşürmektedir. Rehberlerin empati kurma düzeyleri görev performanslarını 0,260 birim arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın ölçeğinde ele alınan dört duygusal zekâ boyutu aslında literatür kısmında beş boyut olarak ele alınmıştır. Bunun nedeni; son boyutun diğer dört boyutun sonucu olmasıdır. Sosyal beceri boyutu, özbilinç, empati, motivasyon ve öz yönetim boyutlarının sonucudur. Bu dört boyuta sahip olan çalışan sosyal beceriye de sahip olacaktır ve iyi ilişkilere sahip olacaktır. Ancak sonraki çalışmalarda sosyal beceri boyutu da katılarak yeni bir ölçek oluşturulabilir. Ayrıca geliştirilen ölçekte, duygusal zekâ seviyelerinin belirlenmesi için çoklu testlerin de ölçeğe tabi tutulması daha objektif sonuçlar doğurabilir.

Sonuç olarak Doğu ve Güneydoğu Anadolu'da çalışan turist rehberleri yüksek duygusal zekâyâ sahip oldukları saptanmıştır. Duygusal zekâları ile iş performansları arasında pozitif ve düşük bir ilişki bulunmuştur.

KAYNAKÇA

- Acar, F. T. (2001). *Duygusal Yeteneklerinin Göreve Yönelik Ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Açıkgöz, S. (2013). *Yeni Ürün Geliştirme Takımlarında Duygusal Zekânın Bireysel Adaptasyon Performansına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Adsız, E. (2016). *Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karar Verme Stillerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Ahmed, J., Hashmi, M., Akhtar, H., (2006). "Effect Of Organizational Politics on Job Performance: The Mediating Role of Emotional Intelligence", *FWU Journal of Social Sciences*, 10(1), 96- 103.
- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003) *İstatistiksel Analiz Teknikleri, SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*, Ankara: Emek Ofset Ltd. Şti.
- Akın, S. (2010). *Banka Çalışanlarının Duygusal Zekâlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Akkaya, D. (2017). *Örgütsel Bağlılığın Bireylerin İş Performansı Üzerine Etkisi, Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolü İle İlgili Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Alaçam, V. (2014). *Yöneticilerin Duygusal Zekâ Boyutlarının Analizine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Alici, İ. (2011). *Duygusal Zekânın Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi Ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Alpar, R. (2010) *Spor, Sağlık ve Eğitim Bilimlerinde Örneklerle Uygulamalı İstatistik ve Geçerlilik- Güvenirlik*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altay, Ü. (2011). *Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karar Verme Stillerine Etkisi Ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*. (7). Sakarya: Sakarya.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım, E. (2005) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya: Sakarya Kitabevi Yayını.
- Anhange, S., ve diğ., (2017). “Emotional Intelligence, Happiness, Hope And Marital Satisfaction Among Married People In Makurdi Metropolis Nigeria”, *Gender & Behaviour*, 15 (3), 9752-9766.
- Arıkan, R. (2005) *Araştırma Teknikleri ve Rapor Hazırlama*, Ankara: Asil Yayın.
- Ark, A. H. (2008). *Strategic Orientation And Business Performance Relationship With Focus On Business And Functional Level Strategy Fit: An Empirical Study On Turkish Enterprises*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Arslantürk, Z. (2001) *Sosyal Bilimciler İçin Araştırma Metod ve Teknikleri*, İstanbul: Çamlıca Yayınları.
- Aslan, Ş. (2013). *Duygusal Zekâ Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik*. (2). Eğitim Yayınevi. Konya.
- Atilla, G. (2011). *Hastanelerde Duygusal Zekâ-Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği*, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Avcı, S. (2013). *Yöneticilerdeki Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Kendi İş Tatminleri Üzerinde Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Avunduk, Y. (2016). *Duygusal Zekânın İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Tıp Doktorları İle Toplu Ulaşım Şoförleri Üzerinde Karşılaştırmalı Alan Uygulaması*, Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ayana, Ç. (2016). *Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emegın Örgütsel Sinizm Algısına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Aydemir, S.D. (2015). *Duygusal Zekâ, Kontrol Odağı, Genel Olarak Riskten Kaçınma Ve Finansal Okuryazarlığın Riskli Yatırım Niyeti Üzerindeki Etkisi*, Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Aysel, L. (2006). *Liderlik ve Duygusal Zekâ*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Bal, S. (2007). *Takım Çalışmasında Duygusal Zekânın Önemi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Balkaya, S. (2011) *Duygusal Zekâ Gelişiminin Çalışanın Başarısındaki Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bar-On, R., (2006). “The Bar-On Model Of Emotional-Social İntelligence (ESI)”, *Psicothema*, 18, 13-25.
- Baş, T. (2010) *Anket*, Ankara: Seçkin Yayıncılık ve San. ve Tic. Aş.
- Başaran, R. (2016). *Çalışanların Örgütsel Tutum Ve Davranışlarının İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Psikolojik Sözleşmelerin Aracılık Rolü*, Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bedi, M., Bedi, K., (2017). “Emotional Intelligence and Life Satisfaction: An Empirical Study Among Managers in Indian Banking Sector”, *Amity Global Business Review*, 2, 117- 122.
- Blackwelder J., (2018). “Improving Our Emotional Intelligence”, *AJN*, 118(1), 10.
- Bracket, M., Salovey, P. (2006). “Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)”, *Psicothema*, 18, 34-41.
- Brackett, M., Mayer, J., Warner, R. (2004). “Emotional İntelligence And İts Relation To Everyday Behaviour”, *Personality and Individual Differences*, 36,1387–1402.
- Branscum, P. Ve diğ. (2016). “Using Emotional Intelligence and Social Support to Predict Job Performance of Health Educators”, *American Journal Of Health Education*, 47 (5), 309–314.
- Büyüköztürk, Ş. (2007) *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Özkahveci, Ö. ve Demirel, F. (2004) “Güdülenme ve Öğrenme Stratejileri Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 4 (2), 207-239.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2010) *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Pegem Akademi.
- Caruso, D., Mayer, J., Salovey, P. (2002). “Relation of an Ability Measure of Emotional Intelligence to Personality”, *Journal Of Personality Assessment*, 79(2), 306–320.
- Castillo M., Valle I, (2017). “Is emotional intelligence the panacea for a better job performance? A study on low-skilled back office jobs”, *Employee Relations*, Vol. 39(5), 683-698.

- Castillo, Y., F, Ischer, JM. (2017) “Expressive Writing: Enhancing The Emotional Intelligence Of Human Services Majors”, *College Student Journal*, 183-194.
- Cebeci, S. (2010) *Bilimsel Araştırma ve Yazma Teknikleri*, İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım.
- Ceyhan, B. (2012). *Örgütsel Stres Yönetimi Ve Stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarının İş Performansı Üzerine Etkisinin Uygulamalı Olarak İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Chadha, N.K., Rana, (2017). “Emotioanal Intelligence in the Workplace”, *Indian Journal of Positive Psychology*, 8(2), 162- 165.
- Chegirova, A. (2013). *Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Chiristensen, B. L., Johnson, R. B. Turner, L. A. (2015) *Research Methods, Design and Analysis*, Twelfth Edition, England: Pearson Education Limited.
- Coşkun, K. (2015). *İlkokullarda Duygusal Okuryazarlık Eğitiminin Öğrencilerin Duygusal Zekâ Düzeyine Etkisi*, Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Çakar, U. (2002). *Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çakır, C. *The Moderating Role Of Entrepreneurial Education, Gender, And Age On The Relationship Between Proactivity, Emotional Intelligence (Eq) And Entrepreneurial Orientation*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çapkulaç, O. (2013). *Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Tatmini Ve İş Performans Algısı Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Çelenk, İ. (2015). *Örgütlerde Duygusal Zekâ Ve Psikolojik Yıldırma: Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Çerçi, S. (2013). *İş Değerlerinin Örgütsel Bağlılık Ve İş Performansı Üzerine Etkisi: Osmaniye Korkut Ata Üniversitesinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Osmaniye.
- Çüçen, M. (2014). *Duygusal Zekâ İle Bütüncül Performansın Bir Unsuru Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki Adnan Menderes Üniversitesi İdari Personel Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

- Daştan, Z. (2013). *Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri İle İş Etiğine Bakış Açıları Arasındaki İlişki Ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Davar, S. C, Singh N., (2014). “Emotional Intelligence & Job Performance in Banking & Insurance Sector in India”, *The Indian Journal of Industrial Relations*, 49(4), 722-735.
- Davis, D. and Cosenza, R. M. (1998) *Business Research for Decision Making*, Boston: Pws-Kent Publishing Company.
- Davis, M. EQ (2004). *Duygusal Zekânızı Ölçün*. (1). İstanbul: Melisa.
- Director, C., Simsek, A.H., Serin, N.B. (2011). Negative Automatic Thoughts, Emotional Intelligence And Demographical Different Variables Affecting University Students”, *College Student Journal* (European University of Lefke Cyprus), 391-399.
- Dirican, A. (2013). *Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Üretkenlik Karşılı Davranışlar Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Doğan, H. (2014). *Örgütsel Adalet Algısı İle İş Performansı Arasındaki İlişki: Afyonkarahisar’da Beş Yıldızlı Termal Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Dong, Y., Seo, M., Bartol, K., (2014). “No Pain, No Gain: An Affect-Based Model Of Developmental Job Experience And The Buffering Effects Of Emotional Intelligence”, *Academy of Management Journal*, 57(4), 1056–1077.
- Ebrahimi L., ve diğ., (2017). “Comparing the Quality of Life and Emotional Intelligence among Patients with Psychosomatic Disease (Type 2 Diabetes) and Healthy Individuals”, *Neuro Quantology*, 15(3), 12-19.
- EBSCO: *eBook Collection (EBSCOhost)* - printed on 2/16/2018 4:49 AM via Yuzuncu Yıl Üniversitesi. AN: 570501 ; Druskat, Vanessa Urch, Sala, Fabio, Mount, Gerald.; Linking Emotional Intelligence and Performance at Work : Current Research Evidence With Individuals and Groups.
- EBSCO: *eBook Collection (EBSCOhost)* - printed on 2/16/2018 4:54 AM via Yuzuncu Yıl Üniversitesi. A Summary of Key Met Analyses Relavant to EI, Cahapter: 7.
- EBSCO: *eBook Collection (EBSCOhost)* - printed on 2/16/2018 4:54 AM via Yuzuncu Yıl Üniversitesi. Chapter: 1.
- Emelander, S., (2013). “On the Job With Emotional Intelligence”, *Defense AT&L*, 4, 5, 57.

- Ercan, S. (2017). *Duygusal Zekâ İle Girişimcilik Arasındaki İlişki: Karabük Üniversitesi Girişimcilik Bölümü Öğrencileri Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.
- Erdem, L. (2007) *Aydınlatmada Sübjektif Analiz İçin Bilimsel Anket Yöntemlerinin Uygulamalı İncelenmesi*, İstanbul: Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Erdoğan, İ. (2003) *Pozitivist Metodoloji: Bilimsel Araştırma Tasarımı İstatistiksel Yöntemler Analiz ve Yorum*, Ankara: ERK.
- Erdoğan, S. (2014). *Lider Ve Astların Duygusal Zekâ Faktörleri İle Lider Üye Etkileşimi Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eren, S. (2013). *Mükemmeliyetçiliğin İş Performansına Etkisi: İstanbul İli Uluslararası Zincir Otel İşletmelerinde Çalışan Orta Kademe Mutfak Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Erkoç, İ. (2015). *Algılanan Örgütsel Destek Ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erkuş, A. (2009) *Davranış Bilimleri İçin Bilimsel Araştırma Süreci*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Eröz, S. S. (2011). *Duygusal Zekâ Ve İletişim Arasındaki İlişki: Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Ertan, H. (2008). *Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu Ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme*, Doktora Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Ertas, E. (2014). *Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderliğe Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Eryılmaz, A. (2014). *İşletmelerde Uygulanan Güvenlik Ve Sağlık Tedbirlerinin İş Performansı Üzerindeki Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Evis, B. (2016). *Personel Güçlendirmede Duygusal Zekânın Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin
- Fischer AH., Kret ME., Broekens J., (2018). "Gender Differences In Emotion Perception And Self- Reported Emotional Intelligence: A Test Of The Emotion Sensitivity Hypothesis", *PLoS ONE*, 13(1), 1- 19.

- Fletcher, G. & Clark, M. (2001). *Blackweel Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes*. Blackweel. Usa.
- Garcia, G., ve diğ. (2017). "Impact Of The Intensive Program Of Emotional Intelligence (IPEI) On Work Supervisors", *Psicothema*, 29(4), 508-513.
- Geçgel, S. (2011). *Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Genç, V. (2013). *Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Goleman, D. (2000). *İş Başında Duygusal Zekâ*. (2). İstanbul: Varlık.
- Goleman, D. (2014). *Duygusal Zekâ Neden EQ'dan Daha Önemlidir?* (39). İstanbul: Varlık.
- Gökgöz, S. (2016). *Lider Üye Etkileşiminin Algılanan İş Performansına Etkisinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Göllü, E. (2014). *Impact Of Supply Chains Structure On Business Performance: A Study On Pharmaceutical Industry*, Doktora Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güllüce, Ç. A. (2006). *Mesleki Tükenmişlik Ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama)*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Gündoğan, H. (2016). *Duygusal Zekâ ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler: Alanya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Gündüz, İ. (2017). *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası'ndaki Dört Ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Güneş, E. (016). *Duygusal Zekâ ve Liderlik Üzerine bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Gürbüz, S., Yüksel, M. (2008). "Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2), 174-190.
- Gürkaynak, B. (2017). *Çalışan İş Performansının Değerlendirilmesinde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Etkililiği Ve Kişilik Özelliklerinin*

Rolü Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Gürsoy, A. (2005). **Liderlikte Duygusal Zekâ (Liderlik İle Duygusal Zekâlı Lidere Ulaşılması) Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

Gürsoy, A. (2014). **Yenilik Yönetiminde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Rolü**, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C. (1998). **Multivariate data analysis**, 5th Edition, New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R. E. (2010) **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**, 7th Edition, Pearson Education, Upper Saddle River.

<https://doi.org/10.1108/ER-11-2016-0216>.

Huggins K., White D., Stahl J., (2016). “Antecedents To Sales Force Job Motivation And Performance: The Critical Role Of Emotional Intelligence And Affect-Based Trust In Retailing Managers”, **International Journal of Sales, Retailing and Marketing**, 5(1), 28- 37.

İlgin, B. (2010). **Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Oluşumunda Ve Sosyal Kaytarma İle İlişkisinde, Duygusal Zekâ Ve Lider Üye Etkileşiminin Rolü**, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

İncebacak, G. (2017). **Örgüt Yönetiminde A Tipi Kişilik Ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Departman Yöneticileri Üzerine Bir İnceleme**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İşmen, A. E. (2001). Duygusal Zekâ Ve Problem Çözme, **M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi**, 113.

İştahlı, S. (2013). **Duygusal Emegin Çalışanların Örgütsel Bağlılık Ve Mesleki Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi: Duygusal Zekânın Rolü**, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

İyigün, U. (2014). **Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Jewett, M. (2018). “Emotional intelligence is the ability to identify and manage your own emotions and the emotions of others”, **Orange County Business Journal**, 8(1), 50-57.

- Jordan, J., Ashkanasy, N., Hartel, C. (2002). “Emotional Intelligence As A Moderator Of Emotional And Behavioral Reactions To Job Insecurity”, *Academy of Management Review*, 27 (3), 361-372.
- JR, E. ve diğ., (2011). “The Relation Between Emotional İntelligence And Job Performance: A Meta-Analysis”, *Journal of Organizational Behavior*, 32, 788–818.
- Kafdağlı, T. (2007). *Çalışanların Örgüte Bağlılıkları İle İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 5. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kara, A. (2015). *Kurum Kültürünün Oluşturulmasında Duygusal Zekânın Önemi Ve Çalışanların İş Performansına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karabulut, E. (2014). *Örgütsel İletişim Ve Duygusal Zekâ İlişkisi: Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Karasar, N. (2008) *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasar, N. (2011) *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karayel, M. (2016). *Örgütsel Destek, Lider Desteği Ve Sosyal Desteğin İş Performansına Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü: Yerel Yönetimler Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karmyshakova, K. (2006). *Ekip Çalışmasında Liderin Duygusal Zekâsının Önemi Ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Kavcar, B. (2011). *Duygusal Zekâ İle Akademik Başarı Ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri: Bir Devlet Üniversitesi Örneği*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kayı, T. (2015). *The Impact of Customer Relationship Management Application on Business Performance: Applied to the Chemical Industry*, Doktora tezi, Okan üniversitesi Sosyal bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kayış, A. (2009) *Güvenirlilik Analizi*, Ed.; Kalaycı Ş. *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kayman, Ş. (2017). *İşletmelerde Siber Zorbalık, Duygusal Zekâ Ve Üretim Karşıtı Davranışlar İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

- Keskin, Ö. (2012). *Şirketlerde Sporun İş Performansı Ve Sağlığa Etkisinin Araştırılması (Coca Cola Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kılıç, İ. (2009). *Organizasyonel Kültürün İş Performansına Etkisi Ve Niğde İlinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Kılıç, K., Tavacıoğlu, L., (2016). “Influence Of Emotional Intelligence On The Work Performance Of Seafarers”, *Constanta Maritime University Annals*, 24, 213-222.
- Kızıldaş E. (2017). *Kültürel Değerlere Göre Karanlık Lider Algısının Çalışan İş Performansı Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kulualp, G., Erol, S. (2015). “Mikro Açından Turizm Sektörü Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerini Etkileyen Demografik Değişkenler”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, (17), 120-132.
- Kurt, E. (2013). *Enstitüsü Algılanan Sosyal Destek Ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Latif, H., (2017). “Emotional Intelligence and Job Performance of High School Female Teachers”, *Pakistan Journal of Psychological Research*, 32(2), 333-351.
- Laurence, G., ve diğ. (2017) “Emotional Intelligence And Job Performance: The Mediating Role Of Work-Family Balance”, *The Journal of Social Psychology*, 157(3), 322-337.
- Law, Kenneth S., Chi-Sum Wong, Guohua Emily Huang, and Xiaoxuan Li. (2008). “The Effects Of Emotional Intelligence On Job Performance And Life Satisfaction For The Research And Development Scientists In China”, *Asia Pacific Journal of Management*, 25(1), 51-69.
- Leggett, JM. et al. (2013). “A Pilot Study Examining Moral Distress In Nurses Working In One United States Burn Center”, *J Burn Care Res*, 34(5), 521-8.
- Lindebaum, D. (2013). “Does Emotional Intelligence Moderate The Relationship Between Mental Health And Job Performance? An Exploratory Study”, *European Management Journal* (31), 538– 548.
- Lopes, P. N., Salovey, P., & Straus, R. (2003). “Emotional Intelligence, Personality, And The Perceived Quality Of Social Relationships”, *Personality and Individual Differences*, 35, 641-658.
- Mahmood, A., Yadav, L., (2017). “Occupational Stress, Emotional Intelligence and Demography: A Study Among Working Professionals”, *IJBİT*, 10(2), 72.

- Majeski, R. A., Stover, M., Valais, T., Ronch, J. (2017). “Fostering Emotional Intelligence in Online Higher Education Courses”, *Adult Learning*, 28(4), 135-145.
- Malhotra, N, Kaur, R., (2018). “Study Of Emotional Intelligence In Association With Subjective Well- Being Among”, *Indian Journal Of Health And Well-Being*, 9(1), 122- 124.
- Mammadov, E. (2015). *Duygusal Zekâ İle Akademik Başarı İlişkisi: Turizm Lisans Öğrencileri Üzerine Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Mayer, J. D., Perkins, D. M., Caruso, D.R., Salovey, P. (2001). “Emotional Intelligence and Giftedness”, *Roeper Review*, 23(3), 131-138.
- Mayer, J., Caruso, D., Salovey, P. (2000). “Emotional Intelligence Meets Traditional Standarts for an Intelligence”, *Intelligence*, 27 (4), 267-298.
- Mayer, J., Caruso, D., Salovey, P. (2004). “Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications”, *Psychological Inquiry*, 15 (3), 197- 215.
- Mayer, J., ve diğ. (2001). “Emotional Intelligence and Giftedness”, *Roeper Review*, 23 (3), 131- 138.
- Mayer, J., ve diğ., (2001). “Emotional Intellegence as a Standard Intelligence”, *Emotion*, 1 (3), 232- 242.
- Mayer, J., ve diğ., (2003). “Measuring Emotional Intelligence With the MSCEIT V2.0”, *Emotion*, 3 (1), 97–105.
- Mayer, J., ve diğ., (2008). “Emotional Intelligence New Ability or Eclectic Traits?”, *American Psychological Association*, 63 (6), 503–517.
- Mayer, J.D., Caruso, D., Salovey, P., (2004). “Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implication”, *Psychological Inquiry*, 15(3), 197- 215.
- Mayer, J.D., ve diğ., (2001). Emotional Intelligence as a Standard Intelligence, *American Psychological Association*, 1(3), 232- 242.
- Mayer, J.D., ve diğ., (2003). “Measuring Emotional Intelligence With the MSCEIT V2.0”, *American Psychological Association*, 3(1), 97–105.
- Meriçöz, S. (2015). *Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının İş Tatminine Ve İş Performansına Olan Etkisi: Ampirik Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mfikwe, N. M. G., Pelser, T.G. (2017). “The Sıgnificance Of Emotional Intelligence And Leadership Styles Of Senior Leaders In The South African Government”, *Journal of Contemporary Management Issues*, 22(2), 115-126.

- Michael, S., Nandakumar, M. (2016). "The Relationship Between Emotional Intelligence, Front Line Employee Adaptability, Job Satisfaction And Job Performance", *Journal of Retailing and Consumer Services* (30), 20–32.
- Miner, C., Cote, S. (2006), "Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance", *Administrative Science Quarterly*, 51 (1) 1-28.
- Moon, T., Hur, W., (2011). "Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, And Job Performance", *Social Behavior And Personality*, 39(8), 1087-1096.
- Muchal, D., Solkhe, A., (2017). "An Empirical Investigation Of Relationship Between Emotional Intelligence And Job Performance In Indian Manufacturing Sector", *International Journal Of Research In Commerce & Management*, 8(7), 18- 23.
- Mughal, S., Nisar, Q., Othman, N. (2017). "Do Emotional Intelligence & Organizational Politics influence the Employee Work Behaviors and attitudes? Mediating Role of Political Skill", *Jurnal Pengurusan*, (51), 16.
- N.S., Sundaram, S. (2018). "The Efficacy of Psycho- Spiritual Intervention On Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence an Psychological Resilience Among Maltread Juvenile Girls", *Indian Journal of Health and Well-being*, 9(1), 125-130.
- N.S., Suresh, S., Ravindranadan, V. (2017). "Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence And Subjective Well- Being Of Yoga Practitioner", *Indian Journal Of Positive*, 8(4), 577-582.
- Nadir, E. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Etik Dışı Uygulamaların İş Tatmini Ve İş Performansına Olan Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Nakip, M. (2013) *Pazarlama Araştırma Teknikleri*, 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Newman, D., Joseph, D., Maccann, C., (2010). "Emotional Intelligence and Job Performance: The Importance of Emotion Regulation and Emotional Labor Context", *Industrial and Organizational Psychology*, 3, 159–164.
- Odabaşı, Y. (1999) "Anket Yöntemi," *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Ed.; A. A. Bir, 79-97, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1081.
- Oğuzhan, Y. S. (2012). *Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Okka, E. (2017). *Göreve Ve İnsan Yönelik Liderlik İle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

- Okday, Z. (2013). *Çalışanların İç Ve Dış Kontrol Odaklarının Duygusal Zekâyla İlişkisi: Kamuda Bir Alan Araştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Öcal, E. (2006). *Değer Zinciri Faaliyetleri Ve Demografik Özellikler İle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Doğu Otomotiv Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Önder, M. (2010). *Liderlerde Duygusal Zekâ Ve Motivasyon İlişkisi Ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özcan, M., Geçici, E., Günlük, M. (2016). Muhasebecilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Örgütsel Bağlılıkları *Üzerindeki Etkisi*, 16(2), 287-302.
- Özcihan, T. (2014). *Organizasyonlarda Stratejik Duygusal Zekâ Kullanımı Makyavelizm İlişkisi Ve Çatışma Yönetimine Yansımaları: Tasarım Mühendisliğinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Özdamar, K. (2001) *Spss İle Biyoistatistik*, 4. Basım, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdamar, K. (2004) *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-I*, Genişletilmiş 5. Baskı, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, O. (2017). *Lider Desteği Ve Örgütsel Adalet Algısının İş Performansına Etkisinde Kişi-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özen, Y. ve Gül, A. (2007) “Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren ve Örneklem Sorunu”, *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi*, (15), 394-422.
- Padem, H., Göksu, A. ve Konaklı, Z. (2012) *Araştırma Yöntemler SPSS Uygulamalı*, Sarajevo: International Burch University.
- Pallant, J. (2005) *SPSS Survival Manual: A Step By Step Guide to Data Analysis Using SPSS*, Allen and Unwin Inc., Crows Nest, New South Wales.
- Pamukoğlu, E. (2004). *Duygusal Zekânın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında incelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Pandey, N., Sharma, M K., (2016). “The Impact of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: Evidence from a Large Indian Bank”, *The IUP Journal of Soft Skills*, 10(3), 7-23.

- Pehlivan, Ş. (2015). *Duygusal Zekânın (EI) Satış Elemanlarının Algıladıkları Satış Performansına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Pekaar, K., ve diğ., (2017). “Emotional İntelligence And Job Performance: The Role Of Enactment And Focus On Others’ Emotions”, *Human Performance*, 30(2-3), 135-153.
- Raghavendra, S N., Senthil, A. (2017). “An Empirical Study On Measuring The Trait Emotional Intelligence Of B-School Students İn South India”, *The IUP Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 52-66.
- Ryan, C. (1995) *Researching Tourist Satisfaction Issues, Concepts, Problems*, London: Routledge.
- Salovey, P. Ve diğ. (2006). “Evidence That Emotional İntelligence İs Related To Job Performance And Affect And Attitudes At Work”, *Psicothema*, 18, 132-138.
- Salovey, P., Caruso, D. R., Mayer, J. D., (2008). “Emotional Intelligence New Ability or Eclectic Traits?”, *American Psychologist*, 63(6), 503–517.
- Sarangi, D., ve diğ., (2017). “Emotional Intelligence, Organizational Role Stress And Job Satisfaction: Perspectives From Indian Public And Private Sector Organizations”, *Indian Journal Of Positive Psychology*, 8(4), 478- 483.
- Savcı, G. (2012). *Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- Sekaran, U. (2003) *Research Methods for Business*, Fourth Edition, John Wiley & Sons İnc.
- Serpil, R. (2014). *Örgütsel Adalet Algısının Ve İş Tatmininin Çalışanların İş Performansına Olan Etkileri: Ampirik Bir Çalışma*, Yüksek Lisans, Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sevim, Ü. (2105). *Örgütlerde Mobbingin İş Performansına Etkisinde İş Aile Yaşam Çatışmasının Aracılık Rolü: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F., Aminilari, M., (2013).The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment, *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 6(1), 29-45.
- Singh, J., Mahmood, N., (2017). Emotional Intelligence and Expatriate Job Performance in the ICT Sector: The Mediating Role of Cultural Adjustment, *Global Business and Management Research: An International Journal*, 9(1), 230- 245.

- Sony, M., Mekoth, N., (2016). "The Relationship Between Emotional Intelligence, Frontline Employee Adaptability, Jobsatisfaction And Job Performance", *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 20–32.
- Sudak, M. K. (2011). *Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Sulukaya, H. (2012). *Yöneticilerin Duygusal Zekâları İle Astlarının Tükenmişliği İlişkisi: Mersin Bölgesi Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Şahin, F. (2016). *Çatışma Yönetiminde Kullanılan Stratejilerin İş Performansı Üzerine Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Şemin, R. (1972). *Zekânın Değerlendirilmesi*. (2). İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi. İstanbul.
- Şencan, H. (2007) *Sosyal ve Davranışsal Bilimlerde Bilimsel Araştırma*, İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Şenocak, M. (2015). *Duygusal Zekâ Ve Liderlik Tarzlarının Çalışan Verimliliği Üzerine Etkileri Ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tabachnick, B. G. ve Fidel, L. S. (2013). *Using multivariate statistics*. USA: Pearson Education Limited
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (1989) *Using Multivariate Statistics*, Second Edition, Northridge: California State University Publish.
- Tavşancıl, E. (2002) *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Tıkır, N. (2005). *İlköğretim Okulu Müdürlerinin Öğretimsel Liderlik Davranışlarıyla Duygusal Zekâları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Gaziantep İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Toklu, A. (2016). *Çalışanlarda İş Sağlığı Ve Güvenliği Uygulamalarının Örgütsel Bağlılık, İşe Yabancılaşma Ve İş Performansına Olan Etkisinin İncelenmesi*, Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Topaloğlu, T. (2013). *Psikolojik Sermaye: Psikolojik Sermaye İle İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Turgut, G. (2014) *Algılanan Sosyal Destek Ve Duygusal Zekâ Düzeyinin İş Tatminine Etkisinin Devlette Çalışan Üç Farklı Meslek Grubunda Karşılaştırılması: Mühendis, Doktor Ve Öğretmen*, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu Sözlüğü. [Http://Www.Tdk.Gov.Tr](http://www.tdk.gov.tr) (20.08.2019), 18:07.
- Türkmen, M. (2016). *Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri İle Liderlik Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Uğur, D. (2017). *Psikolojik Sermaye Ve Örgütsel Adaletin İş Performansı Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ulus, T., İnce, C. H., Aliustaoğlu, F. S. ve Melez, İ. E. (2010) “Araştırma Nasıl Tasarlanır (I)”, *Adli Tıp Dergisi*, 24 (2), 40-47.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013) *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS Veri Analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Vahidi, M., Areshtanab, H., Bostanabad, M., (2016). “The Relationship between Emotional Intelligence and Perception of Job Performance among Nurses in North West of Iran”, *Hindawi Publishing Corporation Scientifica*, 1-7.
- Veal, A. J. (2006) *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide*, England: Pearson Education Limited.
- Wrang, T., Barrett, L., Salovey, P. (2007). “Intelligence Emotion Regulation is Knowledge Power?”, *Personality Processes And Individual Differences*, 19, 393-408.
- Wrang, T., Barrett, L., Salovey, P. “Intelligent Emotion Regulation is Knowledge Power?”, *Personality Process and Individual Differences*, 19, 393- 407.
- Yalçın, K. (2017). *Duygusal Zekânın İş Performansına Etkileri: Ankara Pursaklar İlçesindeki Otomotiv Yetkili Bayileri Üzerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yamane, T. (2001) *Temel Ornekleme Yöntemleri*, Çev. A. Esin, M. A. Bakır, C. Aydın ve E. Gürbüzsel. İstanbul: Literatur Yayıncılık.
- Yan, İ. (2008). *Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekânın Yöneticiler Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Afyon.

- Yaşlıoğlu, M. M. (2017) “Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46 (Özel Sayı) 74-85.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004) *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yerli, S. (2006). *The Correlation Between Anxiety And Emotional Intelligence In Foreign Language Learning*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, N. B. (2012). *Liderlik Özellikleri ve Liderlik Tarzlarının Duygusal Zekâ Perspektifinden İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Yılmaz, A. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul’da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yöney, H., (2001). “Emotional Intelligence”, Marmara *Medical Journal*, 14(1), 47 - 52.
- Yüksel, M. (2006). *Duygusal Zekâ ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama)*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Duygusal Zekâ Boyutları	29
Tablo 2. Ölçeklerin Normallik, Basıklık ve Çarpıklık Bulguları	62
Tablo 3. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlilik, Güvenilirlik ve Aritmetik Ortalamalara İlişkin Sonuçları	64
Tablo 4. İş Performansı Ölçeğinin Geçerlilik, Güvenilirlik ve Aritmetik Ortalamalara İlişkin Sonuçları	66
Tablo 5. Rehberlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	68
Tablo 6. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması	69
Tablo 7. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması	70
Tablo 8. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması	71
Tablo 9. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması	72
Tablo 10. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Mesleki Eğitim Aldıkları Yere Göre Karşılaştırılması	73
Tablo 11. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bildikleri Yabancı Dillere Göre Karşılaştırılması	74
Tablo 12. Rehberlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Hizmet Sürelerine Göre Karşılaştırılması	75
Tablo 13. Rehberlerin İş Performansının Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması	76
Tablo 14. Rehberlerin İş Performansının Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması	76
Tablo 15. Rehberlerin İş Performansının Yaşlarına Göre Karşılaştırılması.....	77
Tablo 16. Rehberlerin İş Performansının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması	77
Tablo 17. Rehberlerin İş Performansının Mesleki Eğitim Aldıkları Yere Göre Karşılaştırılması	78
Tablo 18. Rehberlerin İş Performansının Bildikleri Yabancı Dillere Göre Karşılaştırılması	79
Tablo 19. Rehberlerin İş Performansının Hizmet Sürelerine Göre Karşılaştırılması	80
Tablo 20. Duygusal Zekâ ve İş Performansı İlişkisi	81
Tablo 21. Duygusal Zekânın Rehberlerin İş Performansları Üzerine Etkisi.....	82
Tablo 22. Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Rehberlerin Bağlamsal Performansları Üzerine Etkisi.....	83

Tablo 23. Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Rehberlerin Görev Performansları Üzerine Etkisi.....	84
---	----



EKLER

Ek 1. Anket Formu

Değerli Katılımcı;

Bu çalışma yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında çalışılmakta olan “Duygusal Zekâ ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin Turist Rehberleri Açısından Değerlendirilmesi: Doğu ve Güneydoğu Örneği” isimli yüksek lisans tez çalışması ile ilgilidir. Ankete vereceğiniz cevaplar sadece bilimsel çalışmada kullanılacaktır. Bu nedenle araştırma sonuçlarının gerçeği yansıtması ve güvenilir olması için, soruların dikkatle cevaplanması büyük önem arz etmektedir. Anket kesinlikle ticari bir amaç gütmemektedir. Gösterdiğiniz ilgiden ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Dilara DENİZ

Yrd. Doç. Hacer ARSLAN KALAY

1. Cinsiyetiniz?

☐ Kadın ☐ Erkek ☐ Diğer

2. Medeni Durumunuz?

☐ Evli ☐ Bekâr ☐ Diğer

3. Yaşınız?

☐ 18-24 arası ☐ 25-35 arası ☐ 36-45 arası ☐ 46-55 arası

☐ 56-65 arası ☐ 66 ve üzeri

4. Öğrenim Durumunuz?

☐ Ön lisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü

5. Mesleki Rehberlik Eğitimini Nereden Aldınız?

- ☐ Turist Rehberliği Ön lisans Programı
- ☐ Turist/Turizm Rehberliği Lisans Programı
- ☐ Kùltür ve Turizm Bakanlığı Sertifika Programı
- ☐ Diğer (Lùtfen Belirtiniz)

6. Yabancı Diliniz?

- ☐İngilizce ☐Almanca ☐Fransızca ☐İtalyanca ☐Rusça ☐Diğer....

7. Kaç Yıldan Beri Bu Mesleği İcra Etmektesiniz?

- ☐ 1 yıldan az ☐ 1-4 yıl ☐ 5-9 yıl ☐ 10-14 yıl ☐ 15 yıl ve daha fazla

Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Anketine İlişkin İfadeleri

	Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin katılım düzeyinizi ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına işaret koymak sureti ile belirtiniz.	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
		1	2	3	4	5
1	Duygularımın yaşarken farkındayım dır.					
2	Duygularımın değişme nedenlerini bilirim .					
3	Engellerle karşılaştığımda, benzer engellerle karşılaştığım ve onların üstesinden geldiğim					
4	İnsanların yüz ifadelerinden duygularını					
5	Başkalarının gönderdiği sözsüz mesajların farkındayım dır.					
6	Başkalarının ses tonlarında ne hissettiklerini anlayabilirim .					
7	Üstlendiğim bir işin iyi sonucunu hayal ederek kendi kendimi motive ederim .					
8	İyi şeylerin olacağını umut ederim .					
9	Engellerle karşılaştığımda, kendimi korumada iyi ruh halimi kullanırım .					
10	Olumlu ruh halindeyken yeni fikirler					
11	Olumlu ruh halindeyken, daha iyi problem					
12	İnsanlar üzerinde iyi etki bırakabilirim					

Turist Rehberlerinin İş Performansı Anketine İlişkin İfadeleri

	Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin katılım düzeyinizi ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına işaret koymak sureti ile belirtiniz.	1 Kesinlikle Katılıyorum	2 Katılıyorum	3 Kararsızım	4 Katılmıyorum	5 Kesinlikle Katılmıyorum
		1	2	3	4	5
1	Meslek bilgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
2	İşimi yerine getirmede becerikli olduğumu düşünüyorum.					
3	Mesleki yeteneklerimin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
4	İşimi yerine getirmede çabuk olduğumu düşünüyorum.					
5	İşime karşı ilgili olduğumu düşünüyorum.					
6	Turizmi sevdiğimi düşünüyorum.					
7	Müşterilere karşı ilgili ve yardımsever olduğumu düşünüyorum.					
8	Müşterilere karşı saygı ve sevgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
9	İşimi yerine getirmede özen ve dikkate sahip olduğumu düşünüyorum.					
10	İşimden memnun olduğumu düşünüyorum.					

		1 Kesinlikle Katılıyorum	2 Katılıyorum	3 Kararsızım	4 Katılmıyorum	5 Kesinlikle Katılmıyorum
11	Dürüst ve güvenilir olduğumu düşünüyorum.					
12	Temiz ve düzenli çalıştığımı düşünüyorum.					
13	Kibar ve güler yüzlü olduğumu düşünüyorum.					
14	Sağlık kurallarına uyduğumu düşünüyorum.					
15	İçten, samimi ve yardımsever olduğumu düşünüyorum.					
16	Sabırlı olduğumu düşünüyorum.					
17	Anlayış ve hoşgörüye sahip olduğumu düşünüyorum.					
18	Azimli ve sebatkar olduğumu düşünüyorum.					
19	Enerjik ve sevimli olduğumu düşünüyorum.					
20	İşimle ilgili olarak kendi başıma karar verebildiğimi düşünüyorum.					
21	Sorumluluk duygusuna sahip olduğumu düşünüyorum.					
22	Sosyal ilişkilerimin olumlu olduğumu düşünüyorum.					

Vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz ☺

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı : Dilara Deniz
Uyruğu : T.C
Doğum Tarihi ve Yeri : 15.10.1989/ VAN
Telefon : 05348859249
E-mail : dilara.z@hotmail.com



Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Lisans	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü	2012

İş Deneyimi

Yıl	Görev
2010	
2018	Turist Rehberliği

Yabancı Dil

İngilizce



VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

LİSANSÜSTÜ TEZ ORJİNALLİK RAPORU

....../...../2019

Tez Başlığı / Konusu:

***“Duygusal Zekâ ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin
Turist Rehberleri Açısından Değerlendirilmesi”***

Yukarıda başlığı/konusu belirlenen tez çalışmamın Kapak sayfası, Giriş, Ana bölümler ve Sonuç bölümlerinden oluşan toplam **123** sayfalık kısmına ilişkin, .../...../2019 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından **Turnitin** intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan orijinalite raporuna göre, tezimin benzerlik oranı **%18** (yüzde onsekiz) dir.

Uygulanan Filtreler Aşağıda Verilmiştir:

- Kabul ve onay sayfası hariç,
- Teşekkür hariç,
- İçindekiler hariç,
- Simge ve kısaltmalar hariç,
- Gereç ve yöntemler hariç,
- Kaynakça hariç,
- Alıntılar hariç,
- Tezden çıkan yayınlar hariç,
- 7 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 7 words)

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Lisansüstü Tez Orijinalite Raporu Alınması ve Kullanılmasına İlişkin Yönergeyi İnceledim ve bu yönergede belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

....../...../2019
Dilara DENİZ

Adı Soyadı : Dilara DENİZ
Öğrenci No : 179220001
Anabilim Dalı : Turizm İşletmeciliği
Programı : Tezli Yüksek Lisans
Statüsü : Y. Lisans ■

Doktora □

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Hacer ARSLAN KALAY
...../...../2019

ENSTİTÜ ONAYI
UYGUNDUR
21.08.2019
Doç. Dr. Mustafa ZORKUL
Sos. Bilim. Müdürü Yrd.