



RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CONFLICT RESOLVING STYLES: A STUDY IN TOURISM SECTOR (OSMANIYE SAMPLE)

DOI: 10.17261/Pressacademia.201519784

M. Fedai Cavus¹, Emre Yakut², Ergun Kara³

¹Osmaniye Korkut Ata University. mfcavus@osmaniye.edu.tr

²Osmaniye Korkut Ata University. emreyakut@osmaniye.edu.tr

³Mugla Sitki Kocman University. ergunkara@mu.edu.tr

Keywords

Emotional intelligence, employee, tourism sector, conflict resolution.

ABSTRACT

The aim of this study is to research the relationship between emotional intelligence and the conflict solving styles of the individuals employed in tourism sector. The scope of the research comprises the individuals employed in tourism establishments such as accommodation establishments, entertainment facilities and travel agencies. While the data of the research are obtained via survey method, a survey form is prepared based on scales for emotional intelligence and conflict solving methods which are determined through literature research. At the end of the research, 117 valid surveys are picked up and the research is restricted by the answers of employees given in relation to the self evaluation. In this research, reliability analysis, t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), correlation and regression analyses are applied using packaged software of statistics. According to the results of the reliability analysis, the general reliability of emotional intelligence scale is 0,823, and the general conflict solving styles scale is 0,867. These results show that the reliability of the survey is high and within acceptable limits. As a result of correlation and regression analyses, the effects of independent variables regarding to emotional intelligence upon the dependent variable of conflict solving styles are found to be statistically significant and in positive way.

JEL Classification

M12,M14

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKÂ VE ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ İLİŞKİSİ: TURİZM SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA (OSMANIYE ÖRNEĞİ)

Anahtar Kelimeler

Duygusal zekâ, işgören, turizm sektörü, çatışma çözme.

ÖZET

Bu çalışmanın amacı turizm sektöründe çalışan bireylerin duygusal zekâ ve çatışma çözme stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmanın kapsamını Osmaniye ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, yiyecek-icecek işletmeleri ve seyahat acenteleri gibi turizm işletmelerinde çalışan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri anket yöntemi ile elde edilmiş olup yapılan literatür taraması sonucunda belirlenen duygusal zeka ve çatışma çözme yöntemleri ölçeklerine dayanarak bir anket formu hazırlanmıştır. Araştırma sonunda 117 geçerli anket elde edilmiş ve söz konusu çalışanların ölçme araçlarına kendilerini değerlendirme ile ilgili verdikleri cevaplarla sınırlıdır. Araştırmada Güvenilirlik Analizi, T testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), Korelasyon ve Regresyon Analizleri uygulanmış olup bu analizler için istatistik paket programı kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre duygusal zeka ölçeğinin genel güvenilirliği ,823; çatışma çözme stilleri ölçeğinin genel güvenilirliği ise ,867 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlar, anketin genel güvenilirliğinin yüksek ve kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermektedir. Yapılan korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda, duygusal zekâya ait bağımsız değişkenlerin çatışma çözme stillerine bağlı değişkene olan etkileri istatistiksel açıdan yapılan regresyon analizi sonucunda anlamlı düzeyde ve pozitif bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

JEL Sınıflandırması
M12,M14

1. GİRİŞ

Kişiler arası anlaşmazlıklardan, devletlerarası yaşanan fiili müdahalelere kadar geniş bir anlam yelpazesine sahip olan çatışma, tüm insanlık tarihi boyunca çeşitli boyutlarda yaşanmaktadır. Toplumsal varlık olan insanların, organik olarak bir millete ve bir ülkeye ait olması bir arada yaşamak zorunluluğunu doğurmaktadır olup, bu olgu nedeniyle yaşamın hemen her döneminde çatışma olgusu ile karşı karşıya kalınmaktadır. Bu nedenle; toplumsal bir yaşamın gerçeği olarak kabul edilen çatışma olgusu pek çok etken ya da faktörün bir sonucu olarak, gerçek veya tüzel grupların yaşamlarının her evresinde ve değişik düzeylerde gözlemlenmektedir (Akkirman,1998:1).

Birçok çalışanın bulunduğu işletmelerde veya kişilerin sosyal ortamlarında; farklı ve bir biri ile çelişen fikir, amaç, beklenti, istek gibi duygu ve düşüncelerin olması gayet normaldir. *"sadece bir değil; yeryüzündeki insan sayısı kadar dünya vardır"* sözü ortaya çıkan durumu net bir biçimde anlatmaktadır. her bakımdan ele alındığında oldukça büyük boyutları bulunan çatışma kavramı, günümüze değin bir çok bilim dalına araştırma konusu olmuştur. Turizm alanında faaliyet gösteren işletmeler gibi hizmet amaçlı organizasyonlarda insan ilişkilerinin yoğun bir şekilde yaşanmaktadır. Değişik kişisel özelliklere sahip olan çalışanlar ile Dünyanın değişik ülkelerinden ve kültürlerinden gelen ziyaretçilerin aynı ortamda bulunması nedeniyle kişisel, örgütsel ya da çevresel etkilere bağlı olarak anlaşmazlık, uyuşmazlık, engelleme gibi çatışmaların görülmesi kaçınılmazdır. Çatışmaların ana unsuru olarak kıt kaynakların bölüşülmesi, kişisel çıkarların ön planda tutulması, amaçların gerçekleştirilme önceliği gibi durumlardan bahsedilebileceği gibi, bir nedene bağlı olmaksızın iletişim kopukluğu veya yetersizliği gibi kişisel ya da örgütsel kaynaklı durumlardan da bahsedilebilir (Demir,2010:201).

Sahip olduğu duygusal zekâyı kullanan, farklı bir ifadeyle kendi duygularını tanıyan ve yönlendirebilen, diğer insanların duygularına, talep ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı olan yöneticiler ve çalışanlar; çalışma ortamındaki güvene bağlı olarak iletişim kurmaktadır. Bu şekilde düşündüklerini açık ve net olarak dile getirmekle, gerek kendilerini gerekse de birlikte çalıştıkları işgörenleri ve müşterilerini arzu edilen sonuca yönelik olarak rahat bir halde idare edebilmekte, çok sıkı şartlarda bile pozitif düşünme yapısını koruyarak motivasyonun yüksek kalmasını sağlamakta ve çatışmaları, ortaya çıkan olumlu havayı koruyarak sonlandırmaktadırlar. Dolayısıyla, bahsetmiş olduğumuz nitelikleriyle duygusal zekâsı gelişmiş çalışanların şirketlerinin başarısında katkıları oldukça fazladır (Çetinkaya ve Alparslan,2011; 364). Bu çalışmada incelenen duygusal zekâ ve çatışma kavramları birçok araştırmacı ve yazar tarafından ifade edilirken ortaya çıkan ortak sonuç, *"Çatışmanın insanların etkileşimde bulunduğu her ortamda kaçınılmaz bir olgu olduğudur"* yani meselenin özü itibarıyla, yapılan çalışmalar duygusal zekâ ve çatışmanın bir sonuç, bir süreç ya da bir iletişim biçimi tarzında algılamalardaki farklılıklara bağlı olarak incelendiğini göstermektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Çatışma Kavramı ve Bireylerarası Çatışma Çözme Yöntemleri

Kavram olarak çatışma yeni bir ifade değildir, İnsanların günlük yaşantısının bir parçasıdır ve yüzyıllar boyunca ülkeler, krallıklar, klanlar, dinler, ırklar ve cinsiyetler arasında

yaşanmış ve yaşanmaya da devam edecektir. Çatışmaların türlerini ve genel yapılarını çözmek amacıyla araştırmacılar, çatışma yönetimine katkı sağlayacak birçok araştırma yapmışlardır. Yapılan araştırmalara göre, söylenebilir ki *"insan olmak ve birbirine bağlı şartlar içinde yaşamak ya da çalışmak, çatışma yaratır"* (Eidson,2003:36-37).

Bireyin hangi açıdan değerlendirdiği hususuna bağlı olarak, çatışmanın çok kapsamlı olarak yapılmış tek bir tanımı bulunmamaktadır. Psikoloji, davranış bilimleri, sosyoloji, iletişim ve antropoloji gibi çeşitli disiplinler tarafından yapılan tanımlarda ortak hakim tema; değişen ihtiyaçlar, amaçlar veya menfaatler ve bir tarafın diğer tarafa bu ihtiyaçları, hedefleri ya da menfaatleri elde etmek için müdahalesi ya da karşı tarafın müdahale algılamasıdır (Waitchalla,2006:1905). Ayrıca, genel olarak çatışma kavramı ile ilişkilendirilebilecek birçok terim bulunmaktadır. Rekabet, gerginlik, tartışma, muhalefet, düşmanlık, kavga, çekişme, şiddet, sürtüşmeler, zıtlasmalar, anlaşmazlıklar gibi terimler çatışma kavramının ifade etmede temel unsurunu oluşturmaktadırlar (Tozkoparan, 2013; 191).

Daha öncede bahsetmiş olduğumuz gibi çatışma olgusunun tam olarak bir tanımını yapmak oldukça güçtür. Çünkü çatışmalar birbirinden çok farklı ortamlarda ve farklı seviyelerde ortaya çıkmaktadır. Ancak genel olarak basit bir şekilde Çatışmayı; birden çok kişi veya grup arasında çeşitli nedenlerden ortaya çıkan bir geçimsizlik, anlaşmazlık, gerginlik ya da benzer diğer olumsuzluklar şeklinde tanımlayabiliriz. Robbins (2005: 422) ise, çatışmayı bir kişi ya da tarafın diğer taraf ya da kişinin olumsuz etkilendiğini fark ettiğinde başlayan bir süreç olarak tanımlamıştır. Her iki tanımdan da değişik olarak Can (2002: 323)'a göre çatışma, kişi ya da gurupların tercihlerinde zorlayıcı etkiler ile karşılaşması ve sonucunda da karar verme mekanizmalarında bozulmaların ortaya çıkmasıdır. Eren (2004: 553)'e göre ise örgütlerde ortaya çıkan çatışma, bireylerin ve grupların aynı ortamda farklı isteklerle çalışma sorunlarından kaynaklanan, olağan faaliyetleri engelleyen ve karışıklığa neden olan olaylar olarak tanımlanmıştır (Akça ve Erigüç, 2006; 128). Yapmış olduğumuz araştırmada ölçeğinden faydalandığımız Aflazur Rahim (1983) tarafından "Örgütsel Çatışma Ölçeği-II" geliştirilmiştir. Şekil-1'de görüldüğü üzere araştırmacının yapmış olduğu çalışmaya göre kişilerin kendilerine ve diğerlerine yönelik ilgileri boyutunda ortaya çıkan çatışmaların çözümünde; *"bütünleştirme, hükmetme, ödün verme, kaçınma ve uzlaşma"* olmak üzere beş yöntem belirlenmiştir. Söz konusu bu beş çatışma çözme yöntemlerini özellikleri şu şekildedir (Rahim, 2002);



Şekil 1. Çatışma Çözme Yöntemleri

Bütünleştirme: Bütünleştirme yönteminden, bireyin gerek kendisine gerekse de diğer kişi ve guruplara yönelik ilgisinin üst seviyede bulunduğu durumlarda bahsedilebilir. İletişim kanallarının açık tutulması, bilgilerin ortak değerlendirilmesi, seçeneklerin araştırılması, farklılıkların saptanması ve belirlenen sorunun çözümüne odaklanması söz konusudur. Farklı çatışmaların çözümünde en iyi yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntemde özellikle komplike çatışmaların çözümünde, geleceğe yönelik planların geliştirilmesinde, örgütsel amaçların ve politikalarının tespit edilmesinde etkilidir. Ancak, bu yöntemle problemlerin çözülebilmesi için uygun ve bol bir zamanın bulunması zorunluluktur. Bu duruma göre, kararların ivedi olarak alınması ve uygulanması gereken durumlar ile basit sorunların çözümünde uygulanması gerekli bir yöntem değildir.

Ödün Verme: Çalışanın kendisine yönelik ilgisinin daha az, farklı kişi ve guruplara yönelik ilgisinin yoğun olduğu durumlarda beliren bir yöntemdir. Bu çatışma çözme sitilini benimsemiş olan bireyler, diğer tarafın amaçlarına kavuşmasına önem vererek, kişisel beklentilerini geri plana alırlar. Yani, farklı istek ve amaçları göz ardı ederken, benzerlikleri ön plana çıkarırlar. Bu yaklaşımda, ortaya çıkan sorunlar hakkında detaylı bilgi sahibi olunmadığı veya çıkacak sonuçların diğer taraf bakımından çok fazla önemli olduğu durumlarda kullanılabilir. Ödün verme, çatışma yaşanan tarafla iletişimin önem arz ettiği ya da belli bir çıkarın söz konusu olabileceği durumlarda da görünmektedir.

Hükmetme: Hükmetme, ödün verme sitilinin tam tersi olarak kişinin kendisine yönelik ilgisinin yoğun olduğu, buna karşın diğer kişilere yönelik ilgisinin ise düşük seviyede olduğu durumlarda görülmektedir. Söz konusu yaklaşımda, diğer tarafta bulunan kişi ve gurupların amaç ve istekleri dikkate alınmayarak, karşı tarafa hükmedici bir tutum sergilenir. Çatışma çözümede hükmetme, kararların ivedi olarak alınması ve uygulanması gerektiği durumlarda daha çok kullanılmaktadır. Ancak, çatışma durumunun karmaşık olduğu ve önemli problemler için uygun bir yöntem olduğu söylenemez.

Kaçınma: Kaçınma yöntemi, kişinin hem kendisine hem de diğerlerine yönelik ilgisinin düşük olduğu durumlarda görülmektedir. Kaçınmacı bir kişi, hem kendi elde edeceği sonuçları hem de karşı tarafın elde edeceği sonuçları sağlama konusunda başarısız olur. Söz konusu çatışma çözme yöntemi, karşı tarafla yüzleşmenin doğuracağı olumsuz sonuçlar, sorunun çözümüyle elde edilecek sonuçlardan çok daha önemliyse tercih edilebilir. Bu yöntem aynı zamanda, karmaşık sorunların çözümünden önce taraflara zaman kazandırmak amacıyla da uygun bir yaklaşım olarak düşünülebilir. Ancak, önemli sorunlarla karşılaşıldığında ya da alınması gereken kararlar için beklenilmemesi gerekiyorsa, kaçınmacı yaklaşım uygun bir yöntem olmayacaktır.

Uzlaşma: Uzlaşma yaklaşımı, kişinin kendisine ve diğerlerine yönelik ilgisinin orta düzeyde olduğu durumlarda görülür. Söz konusu yöntemde taraflar ortak bir çözüme ulaşabilmek için belirli fedakârlıklar yaparlar. Özellikle eşit güce sahip tarafların çatışma süreçlerinde çıkmaza girildiğinde ya da diğer çatışma çözme yöntemlerinin mevcut durumda etkili olmayacağı düşünülüyorsa uzlaşma uygun bir yöntem olabilmektedir. Diğer taraftan, karmaşık sorunların çözümünde ve taraflardan birinin daha güçlü olduğu durumlarda uygun bir yaklaşım değildir.

Rahim'e (2011) göre söz konusu çatışma çözme yöntemlerinden hangisinin benimsendiği, çatışma içerisindeki tarafların kazanç ve kayıpları için belirleyicidir. Bütünleştirme yaklaşımının uygulandığı çatışma durumlarında tarafların her biri kazanç sağlamaktadır. Uzlaşma durumunda tarafların kazanç sağlayabilmeleri için belirli kayıpları kabul etmeleri gerekmektedir. Diğer taraftan, ödün verme ve hükmetme yaklaşımlarında taraflardan biri kayba uğrarken, diğer taraf kazanç sağlamaktadır. Kaçınma yönteminde ise her iki tarafın da kaybı söz konusu olmaktadır.

2.2. Duygusal Zekâ

Zekâ Kavramını, bireyin sosyal anlamda ve kendisine ait standartlarına göre yaşamında arzu ettiği seviyeye ulaşma yeteneği olarak açıklayabileceğimiz gibi, kişinin istek ve arzularına ulaşmak için güçlü olan tarafını ön plana çıkartarak zayıf yönlerini kapatma ve eksikliklerini giderme becerisi olarak da nitelendirilmektedir (Stenberg,2003:139-154). Farklı diğer bir tanıma göre ise zekâ, uygun yer ve zamanda, amaçlar doğrultusunda, toplumsal geçerliliği ve kişiye özgü zihinsel davranışlarda bulunabilme, düşünme gerektiren soyut kavramları ve olayları kısa süre içerisinde kavrayabilme, ortaya çıkan sorunlara doğru teşhisler koyarak zamanında çözüm yolları üretebilme, çok zor durumlarda bile sahip olduğu enerjiyi daha fazla artırıp heyecanlanmalara karşı koyabilme kapasitesidir (Güney,2000).

Duygusal zeka kavramı, Goleman (1995: 51), tarafından "kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, etkenleri kontrol ederek doyumu erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendisini başkalarının yerine koyabilme (empati) yetisi" olarak ifade edilirken, Salovey ve Mayer (1990) tarafından ise "Bireyin kendisi ve başkalarının duygularının farkında olması, sorunların çözümünde davranışlarını kontrol etme, bunları ayırt edebilme, başarıya ulaşma, insanlarla iyi ilişkiler kurmada ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi düşünce ve eyleminde etkin kullanabilmesi" olarak tanımlanmaktadır. Cooper ve Sawaf (1996:12), bu iki tanıma benzer bir yaklaşımla duygusal zekayı, "duyguların gücünü ve algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneği" olarak belirtmektedir. Bar-On (1997) ise sosyal duygusal zekâ tanımlaması yapmakta ve "dış çevrenin baskı ve talepleriyle basa çıkabilmeyi sağlayan bilişsel olmayan yetenek ve kabiliyetler" olarak tanımlanmaktadır.

Duygusal zekâ, öncelikli olarak kişinin kendi duygularının farkına varması ve ifade etmesiyle başlar. Burada ifade edilmek istenilen yüzdeki ifadeleri, ses tonundaki, sanatsal ve bilimsel objelerdeki, iletişim kanallarının yaymış olduğu duyguları hissedebilmek ve algılayıp ifade edebilmektir (Mayer vd., 2004; İşmen, 2001). Öte yandan duygusal olarak farkına varma , duygusal zekanın ileride faydalı olacak ve yön verme özelliği bulunan bir kazanım olarak ifade edilmektedir (Quebeman ve Rozell, 2002). Çünkü kişisel ve örgütsel çatışmanın en önemli sebeplerinden birisi de algılamadaki farklılıklardır. Duyguları algılama yeteneği sosyal ve iş yaşamında etkin iletişim kurmak için oldukça önemlidir (Demir, 2002). Birey, duyguları açık ve doğru olarak yorumladığı takdirde duygusal etkileşimin sonucu oluşan tepkilere daha hazırlıklı olabilmekte, yanlış anlama ve algılamaların ortadan kalkarak güçlü bir ilişkinin oluşmasına katkı sağlayabilmektedir (Lopes vd., 2003). Etkileşimin normal, anlaşılabilir ve kabul edilebilir çerçevede oluşması taraflar arasında

uyuşmazlık, anlaşmazlık ya da karşıt fikirlerin zarar verici boyutlara ulaşmasını engellemektedir.

Duyguları anlama, farklı duyguları (örneğin, başlangıçta iki duyguyu) aynı anda hissetmek gibi karışık duyguları anlayabilme, birinden diğerine geçişi tanımlayabilme yeteneğidir. Karmaşık duygu ve duygu zincirlerini, aradaki geçişleri anlama yeteneği, duyguları anlama olarak ifade edilmektedir. Duyguların anlaşılmasıyla, çatışma alanlarını daha iyi anlamak, yöneticilerin örgütsel hedeflere ulaşmak için insan kaynaklarını daha verimli kullanmasını sağlar (Demir, 2010:203). Duyguları anlama, duygusal bilgiyle analiz ve yorumlama yeteneğine dayanmaktadır (Caruso ve Salovey, 2004: 55). Duygularla ilgili sembol, işaret vb. belirleyici unsurlar anlaşılır olmalı diğer yeteneklerle etkileşimde anlama yeteneğini kolaylaştırılmalıdır (Stys ve Brown, 2004). Duygular arasındaki geçişlerin yapılabilmesi duygusal anlama yeteneğinin bu geçişleri yapabilme düzeyine bağlıdır (Ashkanasy vd., 2004). Değişik koşullarda duygusal gelişmelerin oluşabileceğini anlamak, duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin özelliğidir. Çünkü bu özelliğe sahip bireyler gelecekte olabilecek durumların yararını ve zararını daha iyi kavramaktadırlar (Weinberger, 2003). Duyguları anlama yeteneği günlük yaşam ile iş hayatı arasındaki ilişkinin düzenlenmesi ya da genel ruh halinin çalışma yaşamına etkisini anlamada da önem taşımaktadır (Bailie ve Ekermans, 2006).

3. ARAŞTIRMA VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmanın temel amacı turizm sektöründe çalışan bireylerin duygusal zekâ ve çatışma çözme stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesine yöneliktir. Araştırmanın uygulama yönünden kapsamını Osmaniye ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, yiyecek&içecek işletmeleri ve seyahat acenteleri gibi turizm işletmelerinde çalışan yaklaşık 150 işgören oluşturmaktadır. Bu nedenle araştırmanın saha uygulama kısmı Osmaniye ilinde faaliyet gösteren turizm işletmeleri olarak belirlenmiştir. Araştırmada anket uygulaması yapılan işgörenlerin bir turizm işletmesinde çalışıyor olması önemli bir koşuldur. Söz konusu turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerin tamamına anket formu dağıtılmış ancak bazı kişilerin izinli ya da raporlu olmaları veya anket uygulaması yapıldığı zaman içerisinde tesiste olmamaları nedeniyle 117 anket cevaplanmıştır. Araştırma, 117 turizm çalışanının ölçme araçlarına kendilerini değerlendirme ile ilgili verdikleri cevaplarla sınırlıdır. Ulaşılan sonuçlar herhangi bir genellemeyi içermemekte, sadece araştırma yapılan örnekleme ilişkin sonuçları ortaya koymaktadır.

Turizm sektöründe çalışanların duygusal zekâ ve çatışma çözme ilişkisinin belirlenmeye çalışıldığı bu araştırma, Çukurova Bölgesindeki Osmaniye ilinde faaliyette bulunan turizm işletmelerinden (*konaklama işletmesi, yiyecek&içecek işletmesi ve seyahat acentesi*) elde edilen verilere göre değerlendirilmiştir. Bu yüzden söz konusu ilin turizm potansiyeli hakkında bilgi sahibi olunması gerekmektedir. İl'de 11 adet konaklama işletmesi, 9 adet seyahat acentesi ve 1 adet yiyecek içecek&işletmesi faaliyet göstermektedir. "Kaleler ve Yaylalar Şehri" olarak anılan Osmaniye ilindeki turizm işletmelerinin sayısı ve kapasiteleri ile ilgili bilgiler aşağıda tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Osmaniye İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmeleri Bilgileri

Sınıfı	Otel İsimleri	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Yıldız Sayısı	Türü
Turizm İşletme Belgeli	Büyük Osmaniye Oteli	100	200	5 Yıldız	Otel
	Karatepe Park Oteli	51	102	3 Yıldız	
	Şahin Oteli	65	120	2 Yıldız	
*Yatırım İşletme Belgeli	Amanos Oteli	100	200	4 Yıldız	Otel
	Bahçe Park Oteli	42	88	3 Yıldız	
Belediye Belgeli	Güney Oteli	11	24	3. Sınıf	Otel
	Çınar Oteli	27	60	3. Sınıf	
	Uçar Oteli	25	50	3. Sınıf	
	Andırın Oteli	15	39	3. Sınıf	
	Butik Otel	12	26	3. sınıf	
	Sülemiş Tur. Tesisleri	40	76	1. Sınıf	
Toplam		476	959		

Kaynak: Osmaniye İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, Turizm İstatistik Bilgileri Brifing.2014

* Henüz işletme faaliyete açılmamış olup inşaat aşaması devam etmektedir.

Tablo 1 incelendiğinde konaklama kapasiteleri açısından Osmaniye ilinde 3 adet turizm işletme belgeli, 2 adet turizm yatırım belgeli ve 6 adet belediye belgeli olarak toplam 11 tesisin faaliyet gösterdiği görülmektedir. Turizm işletme veya yatırım işletme belgeli olan tesisler Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı olup, diğer konaklama tesisleri ise belediyeye bağlı olarak işlem görmektedir. Yukarıda tablo 1’de yer alan yatırım işletme belgeli tesislerin yatırım aşaması devam ettiği için söz konusu 2 tesis henüz işletme faaliyetine açılmamıştır. Bu nedenle bu tesisler oda ve yıldız sayısı bakımından yapılan hesaplamaların dışında tutulmuştur. Osmaniye ilinde turizm işletme belgeli olarak faaliyet gösteren konaklama tesis kapasitelerinin yaklaşık % 47,4’ünü Büyük Osmaniye Oteli, % 28.43’ünü Şahin Oteli ve % 24.17’sini ise Karatepe Park Oteli oluşturmaktadır. Yine belediye belgeli olarak faaliyet gösteren tesisler açısından ise yaklaşık % 27.63’ü Kadiri Sülemiş Turistik Tesisleri, % 21.90’nı Çınar Oteli, % 18.18’ini Uçar oteli, % 14.18’ini Andırın Oteli, % 9.45’ini Butik Oteli ve % 8.66’sını ise Güney Oteli oluşturmaktadır. Bu oranlar Osmaniye ilinde faaliyet gösteren işletmelerin yıldız sayıları veya sınıfları ile orantılı olduğunu göstermektedir.

Yukarıda yer alan bilgilere ek olarak ayrıca Osmaniye ilinde faaliyet gösteren toplam 9 adet turizm seyahat acentesi bulunmaktadır. Söz konusu acentelerin hepsi A grubu seyahat acentesi grubunda yer alırken sadece 7 tanesi merkez ve 2 tanesi de şube konumu pozisyonundadır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın verileri anket yöntemi ile elde edilmiştir. Araştırmanın kapsamını oluşturan kişilere anketler elden ulaştırılarak cevap alınmıştır. Yapılan literatür taraması sonucunda belirlenen duygusal zeka ve çatışma çözme stilleri ölçeklerine dayanarak bir anket formu hazırlanmıştır. Ankette, tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistiksel analizde kullanılmak üzere toplam 52 ifade (önerme) yer almıştır. Anket formunda yer alan ilk bölüm, katılımcıların

demografik özellikleri ile işletme bilgilerini belirlemeye yönelik olup burada 8 ifade kullanılmıştır. Yine anket formunun ikinci bölümünde yer alan 16 ifade duygusal zekâ, 28 ifade ise çatışma çözme stilleri ilişkisine yönelik ölçeklere ilişkin ifadelerdir. Bu ifadeler "1=Kesinlikle Katılıyorum, 2= Katılıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılmıyorum" madde-cevap matrisi formatında ve Likert tipi 5'li dereceleme şeklinde hazırlanmıştır. Anketten elde edilen verilerin çözümlenmesinde; demografik özelliklere ilişkin bulguların frekans ve yüzde tabloları oluşturulmuştur. Araştırmada Güvenilirlik Analizi, T testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), Korelasyon ve Regresyon analizleri uygulanmış olup bu analizler için SPSS 18,0 For Windows istatistik paket programı kullanılmıştır.

3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada çatışmayı çözümlenme yönetimi ve duygusal zekâ ölçeği olmak üzere iki ölçekten yararlanılmıştır.

Çatışmayı Çözümlenme Yöntemi Ölçeği: Araştırmamızda çatışmayı çözümlenme yöntemi ölçeği olarak Rahim ölçeği (1983) kullanılmıştır. Rahim'in 28 soruluk ölçeği araştırmaya dâhil edilmiştir. Anketin orijinaline bağlı kalınarak; 5'li Likert yönteminde (1=kesinlikle katılıyorum; 5=kesinlikle katılmıyorum) derecelendirilmiştir. Ölçeğin Türkçeye uyarlaması geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Kozan (1989) tarafından yapılmıştır. Söz konusu ölçeğin "bütünleştirme", "ödün verme", "hükmetme", "kaçınma" ve "uzlaşma" olmak üzere beş alt boyutu bulunmaktadır. Alt boyutlardan bütünleştirme toplam yedi maddeden (1., 4., 5., 12., 22., 23. ve 28. maddeler), ödün verme altı maddeden (2., 10.,11., 13., 19. ve 24. maddeler), hükmetme beş maddeden (8., 9., 18., 21. ve 25. maddeler), kaçınma altı maddeden (3., 6., 16., 17., 26. ve 27. maddeler) ve uzlaşma ise dört maddeden (7., 14., 15. ve 20. maddeler) oluşmaktadır.

Duygusal Zekâ Ölçeği: Araştırmaya katılan bireylerin duygusal zekâ düzeylerini ölçmek amacıyla Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilmiş olan "Duygusal Zekâ Ölçeği" kullanılmıştır. 16 ifadeden oluşan ölçeğin, "öz duygu değerlendirmesi", "başkaları için duygu değerlendirmesi", "duygu kullanımı" ve "duygu kontrolü" olmak üzere toplam dört alt boyutu bulunmaktadır. Alt boyutlardan öz duygu değerlendirmesi toplam dört maddeden (7., 11., 14.,ve 16. maddeler), başkaları için duygu değerlendirmesi dört maddeden (2., 6., 8.,ve 9. maddeler), duygu kullanımı dört maddeden (3., 5., 10.,ve 12. maddeler), ve duygu kontrolü dört maddeden (1., 4., 13.,ve 15. maddeler) oluşmaktadır.

3.4. Analiz ve Bulgular

Araştırma kapsamında Osmaniye İlinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinde çalışan personele verilen anket formu ile 117 çalışana ait verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiş ve bu bulgulara yorumlarla açıklama getirilmiştir.

3.4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni hali, işletmedeki pozisyonu, turizm sektöründe toplam çalışma süresi ve bulunduğu işletmedeki çalışma süresi konularındaki demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 8 adet soru yöneltilmiştir. Bu sorulardan elde

edilen verilerin frekans (n) ve yüzde (%) değerleri hesaplanmış ve elde edilen sonuçlar aşağıda tablo 2' de gösterilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Sayı	Yüzde	Medeni Durum	Sayı	Yüzde
Bayan	27	23,1	Evli	49	41,9
Erkek	90	76,9	Bekar	68	58,1
Yaş			Çalışılan Departman		
18-25	29	24,8	Ön büro	23	19,7
26-30	27	23,1	Yiyecek-İçecek	22	18,8
31-35	32	27,4	Muhasebe	5	4,3
36-45	22	18,8	Kat Hizmetleri	14	12,0
46 ve üzeri	7	6	Mutfak	28	23,9
Eğitim Düzeyi			Diğer Departmanlar		
Okuryazar	35	29,9	Çalışma Süresi		
İlköğretim	40	34,2	1 Yıl ve 1 yıldan az	54	46,2
Lise	26	22,2	2 Yıl	15	12,8
Önlisans	11	9,4	3 Yıl	20	17,1
Lisans	5	4,3	4 yıl ve üzeri	26	22,2
İşletmenin Yıldız			Oda Sayısı		
İki Yıldız	14	12	1-49 arası	6	5,1
Üç Yıldız	32	27,4	50-99 arası	47	40,2
Dört Yıldız	--	--	100 ve üzeri	53	45,3
Beş yıldız	41	35	Diğer	11	9,4
Diğer	30	25,6			

Tablo 2'de yer alan bilgilere göre, katılımcıların % 76,9'u erkek, % 23,1'i ise bayandır. Katılımcıların % 27,4'ünün yaşı 31-35 aralığında, % 18,8'i ise 36-45 aralığında olup, % 47,9'unun yaşı ise 30'dan küçüktür. Geriye kalan % 6'sının yaş aralığı ise 46 ve üzeridir. Katılımcıların % 58,1'i bekar, % 41,9'u ise evlidir. Katılımcıların yaklaşık % 47,9'unun 30 yaş ve altında olması, %76,9'unun erkek ve % 58,1'nin bekar olması turizm sektörünün dinamik işgücüne öncelik vermesinin basit bir göstergesidir. Buna benzer çalışmalarda da yer aldığı gibi büyük çoğunluğun ilkökul mezunu olduğu çalışanların yalnızca % 45,3'ünün 100 ve üzeri odalı turizm işletmelerinde çalışırken, halen bulunduğu işletmede 4 yıl ve üzerinde çalışanların oranı ise % 22,2'dir.

Katılımcıların işletmede çalıştıkları departman dağılımına bakıldığında ise % 23,9'unun mutfak, % 19,7'sinin ön büro, %18,8'inin yiyecek-içecek, %12'sinin kat hizmetleri ve geriye kalan %25,7'sinin ise diğer departmanlarda olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 35'i 5 yıldızlı, % 27,4'ü 3 yıldızlı, %25,6'sı diğer turizm tesisleri ve % 12'si ise 2 yıldızlı turizm işletmelerinde çalışmaktadır.

3.4.2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Aşağıdaki Tablo 3’de araştırmada uygulanan anket formundaki çalışanların duygusal zekâ ve çatışma çözme stilleri ölçeklerine ve alt boyutlarına yönelik faktörlerin istatistiksel olarak güvenilirlik testi sonuçları (Cronbach Alpha) yer almaktadır.

Tablo 3: Faktörlerin Güvenilirlik (α) Değerleri

FAKTÖRLER	Soru Sayısı	Cronbach Değerleri
Çatışma Çözme Stilleri	28	,867
<i>Bütünleştirme</i>	7	,687
<i>Ödün Verme</i>	6	,563
<i>Hükmetme</i>	5	,679
<i>Kaçınma</i>	6	,611
<i>Uzlaşma</i>	4	,746
Duygusal Zekâ	16	,823
<i>Öz Duygu Değerlendirmesi</i>	4	,571
<i>Başkaları İçin Duygu Değerlendirmesi</i>	4	,705
<i>Duygu Kullanımı</i>	4	,581
<i>Duygu Kontrolü</i>	4	,711

Yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre çatışma çözme stillerine ilişkin faktörlerin genel güvenilirliği ,867; duygusal zeka faktörlerinin genel güvenilirliği ise ,823 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlar, anketin genel güvenilirliğinin yüksek derecede olduğu ve kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermektedir.

3.4.3. T-Testi Sonuçları

Araştırmaya katılan çalışanların duygusal zeka ve çatışma çözme yöntemleri arasındaki ilişki düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, çalıştığı departman, çalışma süresi, işletmenin yıldızı ve oda sayısına göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için T-testi uygulanmıştır.

Tablo 4: Faktörler ile Cinsiyet ve Medeni Durum Arasındaki T-Testi Sonuçları

Faktörler	Değişkenler	F Değeri	Sig. (2) Değeri
Başkalarının Duygu Değerlendirmesi	Medeni durum	5,44	0,03

Tablo 4’de faktörler ile cinsiyet ve medeni durum arasındaki bağımsız t-testi sonuçları yer almaktadır. %5 anlamlılık düzeyinde elde edilen analiz sonuçlarına göre cinsiyet değişkeni ile faktörler arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken sadece “başkalarının duygu değerlendirme” faktörü ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

3.4.4. Korelasyon Analizine İlişkin Sonuçlar

Pearson korelasyon analizi, iki sürekli değişkenin doğrusal ilişkisinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Pearson korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve -1 ile +1 arasında değerler alır. Katsayının -1 olması değişkenler arasında negatif yönlü mükemmel bir doğrusal ilişkiyi gösterirken, +1 olması pozitif yönlü doğrusal bir ilişkiyi gösterir. İki değişken arasında korelasyon katsayısı aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı,2010:116).

Korelasyon analizi kurulurken duygusal zeka kavramının alt boyutu olan öz duygu değerlendirmesi (ÖDD), başkalarının duygu değerlendirmesi (BDD), duygu kullanımı (DK), duygu kontrolü (DKT) bağımsız değişkenler olarak alınırken; bağımlı değişkenler sırasıyla çatışma çözme stilleri kavramının alt boyutları olan bütünleştirme, ödün verme, hükmetme, kaçınma ve uzlaşma olarak veriler aktarılmıştır.

Tablo 5: Korelasyon Analizine İlişkin Sonuçlar

	Bütünleştirme	Ödün Verme	Hükmetme	Kaçınma	Uzlaşma	Öz Duygu Değerlendirmesi	Başkalarının Duygu Değerlendirmesi	Duygu Kullanımı	Duygu Kontrolü
Büt.	1								
Ödn Ver.	,523*,000	1							
Hük.	,401**,000	,293**,001	1						
Kaç.	,547**,000	,571*,000	,507*,000	1					
Uzlaş.	,667**,000	,572**,000	,296**,001	,427**,000	1				
Öz Duy. Değ.	,307**,001	,158,088	,186*,045	,174,061	,195*,036	1			
Baş. Duy Değ.	,564**,000	,465**,000	,388**,000	,462**,000	,580**,000	,237*,010	1		
Duy Kul.	,478**,000	,230*,012	,214*,021	,246*,008	,361**,000	,655**,000	,297**,001	1	
Duy Kont.	,470**,000	,197*,033	,241**,009	,205*,027	,200*,030	,468**,000	,437**,000	,568*,000	1

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı

Duygusal zekanın alt boyutları ile çatışmanın alt boyutları arasındaki ilişkinin yönünü ve kuvvetini belirlemek için yapılan korelasyon analizine ait değerler Tablo 5’de yer verilmiştir. En yüksek korelasyon değerine sahip olan “başkalarının duygu değerlendirmesi” ile Uzlaşma değişkenleri arasında korelasyon değeri 0,580 düzeyinde gerçekleşmiş olup aralarında orta, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır

($r=0,580$; $p=0,000<0.01$). Benzer şekilde Osmaniye ilinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinde çalışan personellerin çatışma alanı arttıkça beraberinde duygusal zekâ yeteneklerini daha etkin kullanabilecekleri söylenebilir. En düşük korelasyon değerine sahip olan “öz duygu değerlendirmesi” ile “ödün verme” değişkenleri arasındaki korelasyon değeri ise 0,158 olup aralarında çok düşük, pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmektedir ($r=0,158$; $p=0,000<0.01$). Başka bir açıdan bakıldığında ise Osmaniye ilindeki turizm işletmelerinde çalışanların çatışma alanı arttıkça pozitif yönde kaçınma boyutunun da artabileceği ifade edilebilir.

3.4.5. Tek Yönlü Varyans Analizine (ANOVA) İlişkin Sonuçlar

Araştırmaya katılan Osmaniye ilindeki turizm sektörü çalışanlarının duygusal zekâ ve çatışma çözme stilleri arasındaki ilişki düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, çalıştığı departman, çalışma süresi, işletmenin yıldızı ve oda sayısına göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

Tablo 6: Faktörler ile Değişkenler Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

FAKTÖRLER		DEĞİŞKENLER	ANOVA	
			F Değeri	Sig. Değeri
Bağımlı Değişkenler	Bütünleştirme	Yıldız Sayısı	3,49	0,01
		Oda Sayısı	2,72	0,04
	Hükmetme	Diğer Departmanlar	2,51	0,03
	Uzlaşma	Eğitim Düzeyi	2,54	0,04
Bağımsız Değişkenler	Öz Duygu Değerlendirmesi	Yıldız	3,21	0,01
	Başkaları için Duygu Değerlendirmesi	Medeni durum	4,63	0,03
		Yıldız sayısı	2,92	0,02
	Duygu Kullanımı	Yıldız Sayısı	2,48	0,04
		Oda Sayısı	3,32	0,02
	Duygu Kontrolü	Yıldız Sayısı	3,43	0,01
Oda Sayısı		6,37	0,00	

Tablo 6’da değişkenler ile faktörler arasında gerçekleştirilen ve %5 anlamlılık düzeyinde aralarında anlamlı ilişkilerin bulunduğu durumlara ait Tek Yönlü Varyans (ANOVA) analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Analizden elde edilen sonuçlara göre bütünleştirme faktörü ile yıldız ve oda sayısı değişkenleri arasında, hükmetme faktörüyle diğer departmanlar değişkeni arasında, uzlaşma faktörüyle eğitim değişkeni arasında, öz duygu değerlendirmesi faktörüyle yıldız değişkeni arasında, başkaları için duygu değerlendirmesi faktörüyle medeni durum ve yıldız değişkenleri arasında, duygu kullanımı faktörü ile yıldız ve oda sayısı değişkenleri arasında, duygu kontrolü faktörüyle yıldız ve oda sayısı değişkenleri arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmuştur. Ödün verme ve kaçınma faktörleriyle bütün değişkenler arasındaki ilişkiyi incelediğimizde ise anlamlı bir ilişki bulunmadığı için tabloya dahil edilmemiştir.

3.4.6. Regresyon Analizine İlişkin Sonuçlar

Regresyon analizi, bir bağımlı değişken ile bir bağımsız (basit regresyon) veya birden fazla bağımsız değişken (çoklu regresyon) arasındaki ilişkilerin bir matematiksel eşitlik ile açıklanması sürecidir (Kalaycı,2010).

Regresyon analizi kurulurken duygusal zeka kavramının alt boyutu olan öz duygu değerlendirmesi (ÖDD), başkalarının duygu değerlendirmesi (BDD), duygu kullanımı (DK), duygu kontrolü (DKT) bağımsız değişkenler olarak alınırken; bağımlı değişkenler sırasıyla çatışma çözme stilleri kavramının alt boyutları olan bütünleştirme, ödün verme, hükmetme, kaçınma ve uzlaşma olarak SPSS 18.0'a veriler aktarılmıştır.

Tablo 7: Regresyon Analizine İlişkin Sonuçlar

		BAĞIMLI DEĞİŞKENLER					
		Çatışma	Bütünleştirme	Ödün Verme	Hükmetme	Kaçınma	Uzlaşma
R²		0,457	0,435	0,229	0,163	0,23	0,412
F		23,559	21,57	8,329	5,472	8,368	19,658
Sabit		0,985	0,607	1,436	1,187	1,172	0,523
Bağımsız Değişkenler	Öz Duygu Değerlendirmesi	-0,021	-0,066	-0,009	0,076	0,004	-0,109
	Başkalarının Duygu Değerlendirmesi	0,431*	0,318*	0,417*	0,394*	0,426*	0,6*
	Duygu Kullanımı	0,246*	0,304*	0,169	0,089	0,189	0,477*
	Duygu Kontrolü	-0,051	0,104	-0,078	0,039	-0,081	-0,241

a. Tahminleyiciler: (sabit), Öz duygu değerlendirmesi, Başkalarının duygu değerlendirmesi, Duygu kullanımı, Duygu Kontrolü

b. Bağımlı Değişkenler: Çatışma (genel), Bütünleştirme, Ödün Verme, Hükmetme, Kaçınma, Uzlaşma

*0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Yukarıdaki tablo 7'da duygusal zekânın alt boyutları ile çatışma çözme stillerinin alt boyutları ve kendisi arasındaki regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Duygusal zekânın alt boyutlarının bağımlı değişkeni % 45,7 R² ile açıklamaktadır. BDD ve DK değişkeni % 0,01 anlamlı düzeyde istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Çatışmaya en fazla etki eden bağımsız değişken % 1 anlamlılık düzeyinde BDD değişkeni olarak gerçekleşmiştir. Tüm bağımlı değişkenler için en fazla etki eden bağımsız değişken BDD değişkeni olup pozitif yönde etkilemektedir.

Çatışma, bütünleştirme, ödün verme, hükmetme, kaçınma ve uzlaşma değişkenlerine en fazla etki eden değişken olan "başkalarının duygu değerlendirmesi" değişkenindeki bir

birimlik artış, bağımlı değişkenler üzerinde sırasıyla 0.431, 0.318, 0.417, 0.394, 0.426 ve 0.6'lık bir artışa yol açacaktır.

4.SONUÇ

Araştırmanın birinci basamağında Wong ve Law'ın Duygusal Zekâ Ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Araştırma sonucunda *Öz Duygu Değerlendirmesi, Başkalarının Duygu Değerlendirmesi, Duygu Kullanımı ve Duygu Kontrolü* gibi duygusal zekânın alt boyutlarının geçerli ve güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın ikinci basamağında duygusal zekânın alt boyutlarıyla çatışma çözme yöntemleri arasında ilişkinin olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda; çalışan bireyin *"başkalarının duygu değerlendirme"* ile çatışma çözümünde uzlaşma yöntemine yönelmesi arasında ilişki olmasının anlamı, Osmaniye ilinde bulunan turizm işletmelerindeki çalışan personellerin çatışma alanı arttıkça beraberinde duygusal zekâ yeteneklerini daha etkin kullanabilecekleri anlamına gelmektedir. Esasen beklenen davranış bireyin hem kendi duygularından hem de başkalarının duygu değerlendirme faktörlerinden haberdar olmasının uzlaşma yöntemiyle ilişkili olmasıdır. Sözkonusu değişkenler arasında orta, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r=0,580$; $p=0,000<0.01$). Dolayısıyla birey hem kendi hem de başkalarının duygu değerlendirme farkında olursa uzlaşma yöntemine daha çok başvurması yanlış olmayacaktır.

Araştırmanın ikinci değer sonucu ise çatışma çözme yöntemlerinin alt boyutlarına en fazla etki eden bağımsız değişkenin *"başkalarının duygu değerlendirme"* faktörü sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka deyişle çatışma çözme yöntemleriyle duygusal zekânın alt boyutu olan *"başkalarının duygu değerlendirme"* faktörü arasında yüksek ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla duygusal zekânın alt boyutu olan *"başkalarının duygu değerlendirme"* faktöründeki bir birimlik artış bağımlı değişkenler üzerinde sırasıyla 0.431, 0.318, 0.417, 0.394, 0.426 ve 0,6'lık bir artışa yol açacaktır. Bu sonuca göre Osmaniye ilinde bulunan turizm işletmelerindeki çalışan personellerin çatışma çözme yöntemlerinin tümünde duygusal zekânın alt boyutlarından *"başkalarının duygu değerlendirme"* faktörünü daha etkin bir biçimde kullanabilecekleri anlamına gelmektedir.

Son olarak en düşük korelasyon değerine sahip olan *"öz duygu değerlendirme"* ile *"ödün verme"* değişkenleri arasındaki korelasyon değeri 0,158 olup aralarında çok düşük, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0,158$; $p=0,000<0.01$). Başka bir açıdan bakıldığında ise Osmaniye ilindeki turizm işletmelerinde çalışanların çatışma alanı arttıkça pozitif yönde "kaçınma" boyutunun da artabileceği ifade edilebilir. Görmemezlikten gelme şeklinde bir yaklaşım özelliğine sahip olan kaçınma yaklaşımında düşük düzeyde olmakla birlikte bu sonuç anlamlıdır. Bu sonuç korelasyon katsayısı düşük olmakla birlikte temel hipotezimizle uyumlu bir sonuçtur.

Bu sonuçlara göre, katılımcıların ortalamanın üzerinde duygusal zekaya sahip olduğunu, çalışanların birbirleriyle etkileşimlerinin kalitesinin yine ortalama düzeyin üzerinde olduğu, çalışanların birbirleriyle çatışma durumunda kaldıklarında çatışmayı çözmek için zaman zaman bütünleştirme, ödün verme, hükmetme, kaçınma, uzlaşma yöntemlerinden birini

kullandıklarını söylemek mümkündür. Katılımcıların yaşları, kıdem süreleri ve işyerinde bulunduğu pozisyonlarına göre duygusal zeka ve çatışma çözme yöntemleri anlamlı şekilde farklılık yaratmadığı gibi, cinsiyet değişkeni açısından da yine kişilerin duygusal zekalarında ve çatışma çözme yöntemleri arasında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmamıştır. Duygusal zeka kişilerin duygularını iyi yönetebilmesi ve kontrol edebilmesi anlamına gelmekte olup, katılımcıların kadın veya erkek olmaları duygusal zeka açısından anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir. Benzer şekilde yine kişilerin kadın ve erkek olmaları üstleriyle aralarındaki ilişkilerin kalitesini de farklılaştırmamaktadır.

Birbirleriyle çatışma durumunda kalan çalışanlar sorunu çözmek için bazen görüş farklılıklarının giderilmesine yönelik işbirliği yaparak, bazen de karşılıklı çıkarları göz önünde bulundurarak, özellikle de kendi isteklerini önemli derecede ön planda tutarak, ya da çatışmayı görmezden gelerek ya da boyun eğme gibi davranışlar göstererek, çatışmayı çözebilme yolunu seçerken kişilerin duygusal zekâları onları daha çok baskınlık ve uzlaşma yöntemini seçmesine yönlendirmekte, kişilerin aralarındaki olumlu ilişkileri de, çatışma çözüme bütünleştirme yöntemini tercih etmelerine kısmen de olsa aracılık etmektedir.

Sonuç olarak bu araştırmayla duygusal zekâ ve çatışma çözme yöntemlerinin ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Quebbeman ve Rozell (2002), yöneticilerin, örgütsel ortamda çatışmayla karşılaşacağını gözden uzak tutmamaları gerektiğini; daha az saldırgan bireylerle karşılaşmak istiyorlarsa yüksek duygusal zekâya sahip bireyleri işyerlerine kazandırmaları gerektiğini ifade etmişlerdir. Benzer yaklaşımla, Osmaniye ilinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinde çatışmanın bulunacağını kabul edilmesi ve çalışanların duygusal zeka seviyelerinin çatışma çözme yöntemlerine etkilerinin bulunduğu akıldan çıkarılmaması gerektiği tavsiye edilebilir.

Yapılan çalışma, belli bir katılımcı grubu ele alınarak gerçekleştirildiğinden herhangi bir genelleme içermemektedir. Daha geniş bir katılımcı grubuna benzer uygulamanın yapılması ile çalışmanın daha da genellenebilir sonuçlara ulaşacağı düşünülmektedir. İleriki araştırmaların farklı sektörlerde ve çok daha fazla sayıda katılımcıyla gerçekleştirilmesi tavsiye edilebilir. Yine duygusal zeka ve çatışma çözme yöntemleri arasındaki ilişkide psiko sosyal çalışma koşullarının aracı değişken olarak araştırılması konuyu daha iyi irdelememizi sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

Akca, C. ve Erigüç, G. (2006), "Hastane Çalışanlarının Yöneticileri Ve Çalışma Arkadaşları İle Yaşadıkları Çatışma Nedenlerine Yönelik Bir Araştırma" Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, s.128

Akkirman, A., Deniz,K. (1998). "Çatışma Yönetimi ve Müdahale Stratejileri". Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.13(2).

Ashkanasy, N.M. Ashton-James C.E., and Jordan, P.J. (2004). Performance impacts of appraisal and coping with stress in workplace settings: the role of affect and emotional intelligence, *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies Research in Occupational Stress and Well Being*, 3, 1–43.

Bar-on, R. (1997), The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual, Toronto Multi-Health Systems.

Bailie, K., Ekermans, G. (2006). An Exploration of the utility of a self-report emotional intelligence measure. *E-Journal of Applied Psychology: Emotional Intelligence*, 2, (2), 3-11.

- Can, H. (2002), *Organizasyon ve Yönetim*, 6. Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Cooper, R., Sawaf, A. (1996), *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*, New York, NY: Berkley Publishing Group.
- Caruso, D.R., Salovey, P. (2004). *The emotionally intelligent manager: how to develop and use the four key emotional skills of leadership*, San Francisco: Jossey-Bass A Wiley Imprint, CA.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan, M.(2011), "Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma" Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, s.363-377.
- Demir, M. (2010), "Örgütsel çatışma Yönetiminde Duygusal Zekanın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Algılamaları Üzerine Bir Araştırma", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 199-2011, s:201, Muğla.
- Demir, Ş. Ş. (2002), *Konaklama işletmelerinde halkla ilişkiler kapsamında etkin iletişim teknikleri ve Muğla bölgesinde bir uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: DEÜ SBE.
- Eidson, J. P. (2003), "A Gender Comparison of Conflict Management Style Preferences Within The Space Exploration Industry Assertiveness Verses Cooperativeness", (A Dissertation Presented in partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University),s.36-37.
- Eren, E. (2004), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Genişletilmiş Sekizinci Bası, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Golemen, D. (1995), *Duygusal zeka*, (çev. B.S. YÜKSEL), İstanbul: Varlık Yayınları.s.51
- Güney, S. (2000), "Davranış Bilimleri", Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Kalaycı, Ş. (2010), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (5. Baskı), Ankara, Asil.
- Lopes, P.N., Salovey, P. and Straus, R. (2003), Emotional intelligence, personality and the perceived quality of social responsibilities. *Personality and Individual Differences*, 35, (3), 641-658.
- Rahim, M.A., Antonioni, D., Psenicka, C. (2001),"A Structural Equations Model of Leader Power, Subordinates' Styles of Handling Conflict, and Job Performance", *The International Journal of Conflict Management*, C. 12, N.3, s.195-196.
- Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D.R. (2004). Emotional intelligence: theory, findings and implications. *Psychological Inquiry*, 15, (3), 197-215.
- İşmen, A.E. (2001). Duygusal Zeka ve Problem Çözme, *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13, 111-124.
- Robbins, S.P. (2005), *Organizational Behavior*, Eleventh Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey. S.422
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206-235.
- Rahim, M. A. (1983), A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376.
- Rahim, M. A. (2011), *Managing conflict in organizations* (4th ed.). New Jersey: Transaction Publishers.
- Stenberg, J. R. (2003), "A Broad View of Intelligence: The Theory of Successful Intelligence", *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, Vol.55, No.3, s.139-154.
- Salovey, P., Mayer, J.D. (1990), Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

Stys, Y., Brown, S.L. (2004), A review of the emotional intelligence literature and implications for corrections. *Research Report; Research Branch Correctional Service of Canada*, (March).

Tozkoparan, G. (2013), Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Yöneticiler Üzerinde Bir Araştırma *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Güz,s.189-231*.

Quebbeman, A.J., Rozell, E.J. (2002). Emotional intelligence and dispositional affectivity as moderators of workplace aggression: the impact on behavior choice. *HumanResource Management Review*, 12, (1), 125-143.

Weinberger, L.A. (2003), An examination of the relationship between emotional intelligence, leadership style and perceived leadership effectiveness. *Human Resource Development Research Center*, St. Paul; Swanson & Associates.

Waitchalla, R. R., Suppiah V. and Raduan C. R. (2006), "A Competence-based View to Conflict Management", *American Journal of Applied Sciences* 3(7): 1905-1909, s.1905.

Wong, C.-S., Law, K. S. (2002), "The Effects Of Leader and Follower Emotional Intelligence On Performance and Attitude: An Exploratory Study" *Elsevier Science, The Leadership Quarterly*, 243-274.