



## TURİST REHBERLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

**Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU**  
**Mehmet Teoman TÜRKMEN**

### ÖZET

Turist rehberlerinin, liderliğini üstlendikleri turist grupları ile uzun etkileşimleri süresince, kişilerarası iletişim becerilerine, kültürlerarası anlayışa ve empatiye sahip olup ortaya çıkan duygu süreçlerine hâkimiyeti, hizmet kalitesi açısından oldukça önemlidir. Bu anlamda turist rehberlerinin geliştirecekleri duygusal zekâ becerileri başarı ve yaşam doyumlarına da büyük katkı sağlayacaktır. Araştırmada turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Katılımcılara uygulanan anketlerden elde edilen veriler istatistiksel analizler aracılığıyla değerlendirilmiştir. Bu kapsamda öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans analizi yapılmıştır. Sonrasında duygusal zekâ ölçeği ve faktörlerinin güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiş, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla Korelasyon analizi yapılmıştır. *t*-testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile duygusal zekaya ait faktörlerin demografik özelliklerle olan ilişkisi gözlemlenmiştir. Araştırma sonucunda, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin orta seviyede olduğu, en yüksek ortalamaya sahip oldukları duygusal zekâ faktörünün ise "kişilerarası beceriler" faktörü ve bu faktör içinde "empati" boyutu olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ ile cinsiyet ve mesleki rehberlik eğitimi arasında, ayrıca duygusal zekânın bazı faktörleri ile katılımcıların bazı demografik özellikleri arasında anlamlı farklar olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Turist rehberi, Duygusal zekâ, Duygusal zekâ düzeyi.

## THE STUDY OF DETERMINE THE EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVELS OF TOURIST GUIDES

### ABSTRACT

Having interpersonal communication skills, having intercultural understanding and empathy Tourist guides' control of the emotional processes that appear during long interactions with the tourist groups they lead are of utmost importance in terms of quality of the service. In this sense, the emotional intelligence skills that tourist guides develop will make a great contribution to achievement and life satisfaction. A research has been conducted for this study in order to determine the emotional intelligence levels of tourist guides. The data derived by a questionnaire were analyzed and evaluated. In this context, frequency analysis of the demographic characteristics of the participants was performed. Afterwards, reliability analyzes of emotional intelligence scale and factors were performed, arithmetic mean and standard deviation values were determined. Correlation analysis was conducted for the purpose of testing research hypotheses. The relationship between emotional intelligence factors and demographic characteristics was observed with *t*-test and one-way analysis of variance (ANOVA). The results of the survey show that the emotional intelligence levels of the participants are at average and the emotional intelligence factor the participants have the highest average is the "interpersonal skills" factor and within this factor the "empathy" dimension has the highest average. It has been found that there is a significant difference between emotional intelligence and gender and vocational guidance education, as well as some factors of emotional intelligence and some demographic characteristics of participants.

**Keywords:** Tourist guide, Emotinal intelligence, Emotinal intelligence level.

<sup>1</sup> Bu makale "Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri ile Liderlik Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma" adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

## GİRİŞ

Hız kesmeyen rekabet koşullarında ön plana çıkmak ve turizm gelirlerinden daha fazla pay almak gibi ekonomik amaçlara ulaşmak, mevcut kaynakları en etkili şekilde kullanarak, turiste sunulacak kaliteli bir hizmet ile mümkündür. Turist açısından kaliteli hizmet ise turistik deneyimin olumlu kazanımları olması anlamını taşımaktadır. Özellikle kültür turlarında, turistlerin gezi boyunca en yakın etkileşim içinde oldukları turizm çalışanı turist rehberleridir.

Turist rehberi, turistlerin yabancı oldukları kültürle temas sürecinde üstlendiği ara yüz görevi ile turistik deneyimi olumlu ya da olumsuz olarak doğrudan etkileyen önemli bir turizm profesyoneli. Turizm sektöründe temel amaç, insanların alışılmış günlük hayattan sıyrılarak değişik tatlar aradıkları ve gezip görmeye geldikleri yeni ülkelerde mutluluğa ulaşmalarını sağlamaktır (Temizkan, 2005: 40). Turistlerin bu amaca ulaşmalarını sağlamada en önemli rol, turizm sektörünün ürünü olan hizmeti üreten sektör çalışanlarına aittir. Gerek iş, gerek gezi gibi amaçlarla yaşadıkları yerden yabancı bir çevreye seyahat eden kişiler, gittikleri yerde onlara yol göstererek yardımcı olacak ve belki de dilini ve kültürünü bilmedikleri bu yabancı çevrede onlara tercümanlık yapacak kişilere her zaman ihtiyaç duymuşlardır. Rehberlik mesleği de bu ihtiyaçtan hâsıl olmuş ve günümüz turizm endüstrisi içinde profesyonel bir boyut kazanmıştır.

Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu (World Federation of Tourist Guide Associations - WFTGA) turist rehberini; turistlerin seçtikleri dilde, bölgedeki doğal ve kültürel mirasları turistlere yorumlayarak ve tercüme ederek, mevcut bölgedeki otoriteler tarafından onaylanan belgelere ve niteliklere haiz kişi olarak tanımlamaktadır (WFTGA, 2016). Turistin yabancı olduğu bir destinasyonda en çok iletişim ve etkileşim halinde olduğu kişinin turist rehberi olması, turizm sektörünün başarısında turist rehberlerinin performansının kayda değer öneme sahip olduğuna kanıt teşkil etmektedir (Koroğlu, 2011: 232). Yeni ve farklı kültürel deneyimler edinmek amacındaki turistler için rehber, neleri görecekleri ve yerel halkın kültürünün hangi boyutlarına temas edecekleri konusunda oynadığı etkileyici rol ile turistlerin tatil deneyimini önemli ölçüde etkilemektedir (Avcıkurt, 2009: 76). Üst düzey bir hizmetin turist rehberi ile daha nitelikli bir hale gelmesinin mümkün olduğu gibi, çok kalitesiz bir düzeye gelmesi de mümkündür (Batman vd., 2001: 3). Buradan hareketle, turist rehberlerinin sundukları hizmet ile turizmin hedeflenen tüm amaçlarına ulaşmasında ciddi bir etkiye sahip olduklarını söylemek mümkündür. Rehberlerin duygusal süreçlere hâkimiyet düzeyi ise, yoğun turist etkileşiminde hizmet kalitesine etki eden bir unsurdur. Gerek özel hayatta, gerek iş hayatında, kişilerin yaşadıkları duyguların, kişisel ve kişilerarası ilişkiler, stres, motivasyon ve performans gibi birçok konuda ciddi etkileri mevcuttur.

Turist rehberlerinin performansı, yeni ve farklı kültürel deneyimler elde etmek isteyen turistlerin tatil deneyimlerini önemli ölçüde etkilediği için duygusal zekâ kavramı, turist rehberleri için oldukça önemlidir. Turistlerin hizmet deneyimini ve tatminini artıran, sosyolojik açıdan olumlu bir sosyo-kültürel değişimi sağlayan başarılı bir tur yönetimi kadrosunun bir personeli olarak turist rehberlerinin taşınması gereken özelliklerden bazıları liderlik ve organizasyon kabiliyeti, kendine güven, sabır, girişken olma ve yaratıcılık olarak sıralanabilmektedir (Avcıkurt, 2009: 76-78). Bu özelliklerin aynı zamanda duygusal açıdan zeki olarak ifade edilen kişilerde bulunması bakımından, duygusal zekâ rehberlik mesleği için önem arz eden bir kavram olarak nitelendirilebilmektedir. Rehberlerin başarısında sıkça öneminden bahsedilen kişilerarası iletişim becerisi ve empati, duygusal zeka düzeyi yüksek kişilerde var olan yetenekler arasındadır. Bu bağlamda duygusal zekâ ve gelişimi turist rehberleri için sağlıklı bir iletişim süreci oluşturulması hususunda önem taşımaktadır. Bu açıdan, rehberlerin turist grubu ile etkileşimlerinde oluşan duygusal süreçlerin tanımlanması, anlamlandırılması ve kontrolü oldukça önemlidir. Araştırmada, turist rehberlerinin turistlerle etkileşiminde duygusal süreçlerin önemli olabileceği varsayımından hareketle, turist rehberlerinin duygusal zekâ yeteneklerinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

## Duygu ve Zekâ Kavramı

Son dönemlerde başarının temelini insan faktörüne ve insanın özünü oluşturan duygulara dayandığının anlaşılması, duygu kavramı üzerine dikkatleri çekmiştir (Eröz, 2011: 2). Kişilerin fizyolojik tepki ve bilişsel farkındalıkları gibi çok sayıda psikolojik sistemi koordine eden duygu, içsel bir olgudur (Konakay, 2010: 4-5; Yıldırım, 2012: 3). Mutluluk ve üzüntü gibi fizyolojik ve bilişsel tabanları olan duygular, davranışı etkileyen faktörlerdir (Çakar ve Arbak, 2004: 27). Diğer bir deyişle, duygular fiziksel anlamda davranışa etki etmektedir. Her bir duygu bedeni farklı fizyolojik tepkilere hazırlamaktadır. Şaşkınlık duygusunun sonucu kaşların kalkması, şaşkınlık yaratan durum hakkında daha fazla bilgi edinmeye ve en uygun hareketin yapılmasına imkân sağlamaktadır. Öfke anında kan akışının ellere yönelmesi ve nabız artışıyla oluşan güç, korku anında bedenin kaçmak ile saklanmak arasında kalması sonucu bir anlık dona kalması bu fizyolojik tepkilere örnektir (Goleman, 2014).

Cooper ve Sawaf (2003), duyguların sağduyu ve mantıklı düşünme ile çelişmediklerini; aksine duyguların sağduyulu ve mantıklı düşünmeye zorladıklarını savunmaktadırlar. Duygular kişilere, önceden düşünülmüş sezgisel bir mantık sağlamaktadır. Ayrıca iyi bir kavrama ve yargı için gereklidirler. Duygu, dinamik biçimde kullanıldığında insanı arzu ettiği hedeflere götürecektir ve yaşamında daha iyi yönde değişiklikler gerçekleştirecek olan bir güçtür. İnsanlar duygusal dünyasını tanıdıkça yaşamlarına daha kolay yön vermektedirler. Duygularını tanıyamayanlar, olumlu duygularından dahi olumsuz şekilde etkilenebilmektedirler. Benzer şekilde duygularını tanıyanlar da olumsuz duygulardan bile kendisi ve çevresi için olumlu sonuçlar elde edebilmektedirler. Duygularını tanıyamayan insanlar düşüncelerini netleştirememeye, yaptıkları faaliyete yoğunlaşamama ve darboğazlarda mantıklı davranamama gibi sorunlarla karşılaşabileceklerdir (Kavcar, 2011: 22).

Zekâ ise geleneksel olarak, mantıksal, matematiksel ve problem çözme kabiliyetlerin bileşimi olarak görülmüştür. 1950'lere kadar zekâ konusunda daha çok bilişsel boyut üzerinde durulmuştur. Zekânın tek bir yetenek olduğunu varsayan bazı araştırmacılar ise, zekânın soyut düşünme yeteneği veya problem çözme yeteneği olduğunu iddia etmişlerdir. Zekâ üzerinde açık bir tanım yapmayan araştırmacılar, zekânın araştırma ve öğrenme süreçleri izlenerek çok az geliştirilebilen genetik bir olgu olduğunu belirtmişlerdir (Baymur, 2004; Çetinkaya, 2011: 54; Demirel, 2000; Köroğlu ve Köroğlu, 2012: 28; Oleron, 1994: 6). IQ (Intelligence Quotient) olarak bilinen "zekâ katsayısı" tanımı ilk defa 1912 yılında, Alman psikolog William Stern tarafından ortaya atılmıştır ve zekâ konusunda önemli bir ölçü standardı olarak kabul edilmiştir (Akın, 2004). Zekânın ölçümü, insanların IQ puanlarına göre zeki olanlar ve olmayanlar şeklinde tasnifine yol açmıştır. Zeki olmak için gerekli olan tek ölçüt IQ olarak görülmüş ve insanların ya doğuştan zeki olduğu ya da olmadığı ve bunun için yapılacak bir şeyin söz konusu olmadığı düşüncesi yıllarca benimsenmiştir (Saban, 2005: 5). Bilişsel açıdan yüksek zekâ seviyesine sahip olmak bireylerin karşılaştıkları sorunlar ile başa çıkabilmeleri ve başarılı olabilmeleri garantisini içermemektedir. Bunun nedeni geleneksel ölçüm araçlarının sadece hayal gücü, matematik-analitik idrak ile sözlü ifade yeterliliğinin karıştırılmış ve uyumlu halinden oluşmasıdır. IQ ile belirtilen zekâ bakımından üstün olan kişilerin iş hayatında da başarılı olması ancak bir varsayımdır (Çetinkaya, 2011: 58). 20. yüzyılın ilk yarısıyla birlikte, psikoloji dünyasında, var olan geleneksel yaklaşımların ötesine geçebilen ve insan zekâsının yalnız IQ ile sınırlı olamayacağını; bilişsel yeteneklerin ötesinde, bir takım duygusal becerilerin de zekâ ile ilintili olduğunu açıklamaya giden yeni yaklaşımlar ortaya atılmaya başlanmıştır (Karabulut, 2012: 19-20).

## Duygusal Zekâ Kavramı

Duygusal zekâ konusunda çalışmalar, üst düzey zekâ seviyesine sahip kişilerin iş ve özel hayatlarında yaşadıkları başarısızlıkların nedeninin araştırılmasıyla başlamıştır. Bilim

adamları, sadece bilişsel yeteneklere dayandırdıkları zekâ kavramına, araştırmaları neticesinde ulaştıkları sonuçları değerlendirerek, bireyin çevreye uyumu ve çevresindeki kişilerle ilişkisi boyutlarını da dâhil etmişlerdir. İnsan zekâsı, mantık ve diğer bilişsel süreçlerle birlikte duygusal süreçleri de içeren kapsam ve işleyişe sahiptir (Acar, 2002: 54-55).

Duygusal zekânın tanımı ise ilk olarak 1990 yılında, John D. Mayer ve Peter Salovey tarafından yapılmıştır. Araştırmacılar tanımında duygusal zekâyı; bireyin kendinin ve diğerlerinin duygularını izleme, ayırt etme, buradan elde ettiği bilgileri düşünce ve davranışlarında kullanabilme becerisi şeklinde açıklamışlardır (Mayer ve Salovey, 1993: 433-442). Araştırmacılara göre duygusal anlamda zeki kişiler, kendilerine nispeten daha az duygusal zekâyı sahip kişilere göre kendi ve karşısındaki bireylerin duygularını daha çok fark edebilmekte, duyguları daha iyi tanımlayabilmekte ve iletişim kurabilmektedirler (Min, 2011: 322). Mayer ve Salovey, 1997 yılında sonradan araştırmalarını yoğunlaştırmış ve duygusal zekâyı dört ayrı boyut ile değerlendirerek daha kapsamlı bir şekilde tanımlamışlardır. Araştırmacılar duygusal zekâ tanımını; duyguları algılama, değerlendirme ve ifade etme, duyguları kullanma, anlama, muhakeme etme, duyguyu yönetme ve düzenleme şeklinde geliştirmişlerdir (Çay, 2009: 39). Kavramın yaygınlaşmasını ve akademik çevrelerin dışında popülerlik kazanmasını sağlayan ise 1995 yılında satışa sunulan “Duygusal Zekâ Neden IQ’dan Önemlidir?” adlı kitabı ile Daniel Goleman olmuştur. Kitap kamuoyunun ilgisini çekmiş ve konuyla ilgili pek çok çalışma yayımlanmaya başlamıştır (Çakar ve Arbak, 2004: 34). Goleman (2014: 61-63) duygusal zekâyı; “kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntılarını düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme” olarak tanımlamıştır.

Birçok ülkede geçerlik ve güvenilirliği test edilen ve çok sayıda çalışmada kullanılan duygusal zekâ ölçeğini oluşturan Reuven Bar-On duygusal zekânın, kişilerin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı bir şekilde baş edebilmesinde kişilere yardımcı olacak, kişisel; duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizini olduğunu ifade etmiştir (Acar, 2002, 55). Duygusal zekâ, duyguların sağlıklı bir şekilde yönetilmesine yönelik gerekli becerilerin kazanılması için duygusal hassasiyeti ve potansiyeli ortaya çıkaran bir yetenektir. Buna göre duygusal zekâ, duygulara anlam kazandırma, onları yönlendirme, iletme ve kullanma potansiyeli olarak ifade edilmektedir (Tufan, 2011: 11-12).

Kişilerin günlük ve mesleki yaşamlarının başarısında, bilişsel zekâ kadar duygusal zekânın da önem arz ettiği görüşü ön plana çıkmıştır (Delice ve Günbeyi, 2013: 211). Amerika ve Avrupa’da verimlilik ve rekabet avantajları sağlamak için çeşitli yönetim modelleri ve stratejileri uygulayan işletmelerdeki başarısızlık nedenlerinin iş tatminsizliği, düşük moral, şiddet eğilimi vb. gibi faktörlerden kaynaklandığı saptanmıştır. Problemlerin teknik bilgi ve zekâ ile ilgili yeteneklerin eksikliğinden ziyade duygular ile ilgili yetenek ve becerilerin yetersizliğinden kaynaklandığı ortaya çıkmıştır (Acar, 2002: 54). Artık çalışanların ne kadar akıllı olduklarına ya da eğitim ve uzmanlıklarına değil; kendilerini ve birbirlerini idare etmekte ne denli başarılı olduklarına bakılmaktadır (Güllüce, 2010: 23). Bunu kanıtlar bir araştırma; yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip yöneticilerin olumlu, fedakâr davranış ve tutumlar sergilediklerini ve çalışanlarının da daha yüksek iş tatmini ve performansına sahip olduklarını göstermiştir (Koroğlu ve Koroğlu, 2012: 29).

Duygusal zekâ becerilerini gerektiği gibi kullanmasını bilen, başka bir ifadeyle duygusal anlamda zeki insanlar, özel ve mesleki yaşamlarını kendileri için kolaylaştırmaktadırlar. Çünkü kendisinin ve çevresindekilerin hislerinin farkında olmak günlük yaşamda karşılaşılan sorunların üstesinden daha rahat gelebilme potansiyelini arttırmaktadır (Konrad ve Hendl, 2001, 15).

Duygusal zekânın ne olduğunun yanı sıra ne olmadığına da bilinmesi kavramın bütünüyle anlaşılabilmesi açısından önemlidir. Duygusal zekânın yüksek olması, bireyin yalnızca hisleri ile hareket etmesi, iyi ve kolay bir insan olması, hislerini bastırması ve değiştirmesi anlamına gelmemektedir (Tuna, 2008: 28). Diğer bir deyişle, yüksek duygusal zekâ her zaman iyi, hoş olmak demek değildir. Duygusal zekâyâ sahip olmak demek, sorunları görmezden gelmek veya sorunlardan kaçmak, üstünü kapamak anlamına gelmemektedir. Duygusal zekâsı yüksek bireyler, istemedikleri gerçeklerle karşı karşıya geldiklerinde olumsuz duygularının farkına varmakta ve bunları karşısındakine zarar vermeyecek şekilde ifade etmektedirler (Ulutaş, 2005: 33). Duygusal zekâ, duygusal davranmak olmadığı gibi, salt bir mantıkla olaylara tepkiler vermeyi kabul etmemektedir (Titrek, 2007). Duygusal zekâ duyguların her zaman kontrol edilmesi veya ifade edilmesi demek değil, doğru duyguların, doğru zamanda kontrol edilmesi veya ifade edilmesi demektir (Ulutaş, 2005: 33). Duyguların kontrolü hakkında “Nikomakus Etiği” adlı eserinde Aristo, kızmanın kolay olduğunu ve herkesin kızabileceğini; lakin doğru kişiye doğru ölçüde, doğru zamanda, doğru sebeple ve doğru şekilde kızmanın zor olduğunu ifade etmiştir (Goleman, 2014: 19).

Duygusal zekâ ile ilgili alanyazında yapılmış pek çok çalışmaya rastlanmaktadır. Cavelzani vd. (2003) turistik hizmetlerde, duygusal zekânın nasıl faydalı ve etkili bir araç olabileceği ve tur operatörlerinin kültürel arabulucu rolüne, turist-yerel halk ilişkisinde duygusal zekânın nasıl yardımcı olabileceğini araştıran bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada, duygusal zekâ yetenekleri gelişmiş yerel rehberlerle çalışan tur operatörlerinin, turist ve yerel halk arasında etkili bir kültürel arabulucu rolü oynayabileceği ifade edilmiştir. Ayrıca duygusal zekâ becerileri gelişmiş rehberlerin, turistlerin fikir ve beklentileri ile yerel kültür arasında iyi bir aracı olabileceklerine dikkat çekilmiştir. Tram vd. (2006), restoranların yiyecek hizmeti sunan çalışanlarının ve yöneticilerinin duygusal zekâlarının, çalışanların iş tatmini ve performansı ile ilişkilerini inceleyen çalışmalarında, çalışanların duygusal zekâları ile performans ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Demir (2009), duygusal zekâ, örgütsel sapma, çalışma yaşamı kalitesi ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin analizini amaçlayan çalışmasında, duygusal zekâ, örgütsel sapma ve çalışma yaşamı kalitesinin işten ayrılma eğilimi üzerinde etkilerinin bulunduğunu belirlemiştir. Eröz (2011), duygusal zekâ yeterlilikleri ile iletişim becerileri arasındaki bağı belirlemek amacıyla yaptığı araştırmada, turizm sektörü yöneticilerinin duygusal zekâ ve iletişim yeteneklerinin olumlu yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Köroğlu ve Köroğlu (2012), duygusal zekâ becerilerini kullanmanın turist rehberleri ve onların performansları açısından önemini değerlendiren çalışmalarında; rehberlerin turistler ve turistlerin yabancı oldukları çevre arasında sahip oldukları aracılık rolleri açısından duygusal zekânın turun başarısı için önemli olduğunu ifade etmişlerdir.

Genç (2013), turizm işletmesi çalışanlarının duygusal emek ve duygusal zekâ düzeylerinin, iş tatmini üzerindeki etkisini ele aldığı çalışmasında, çalışanların duygusal emek ve duygusal zekâ düzeylerinin, iş tatminini etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Yukarıdaki çalışmalar incelendiğinde, turizm sektöründe gerek işgören, gerek yönetici pozisyonundaki tüm çalışanların duygusal zekâ becerilerinin, iletişim, motivasyon, iş tatmini, tur başarısı ve turist-yerel halk ilişkileri gibi birçok faktör üzerinde önemli düzeyde olumlu etkileri olduğu görülmektedir. Yukarıda sonuçları verilen araştırmalar, turizm sektörünün farklı iş kollarında ve kademelerinde çalışanların duygusal zekâlarını değerlendirmesi nedeniyle bu çalışma için önem teşkil etmektedir.

## **Evren ve Örneklem**

TUREB'ten edinilen bilgiye göre 2016 yılı Mart ayı itibarıyla 7091 eylemli turist rehberi, bu çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Ancak tüm rehberlere ulaşmanın zaman ve

maliyet açısından zor olması nedeniyle; bu araştırmada, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme metodu tercih edilmiştir. Ana kütleli yansıtır olması için herhangi bir bölge ya da rehber odası örnekleme olarak seçilmemiştir. Toplam sayıları 7091 olan turist rehberlerinden elektronik posta ve yüz yüze gerçekleştirilen görüşmeler aracılığıyla çalışmaya katılım gösteren 209 turist rehberi bu çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır.

### Ölçme Aracı

Araştırmaya veri sağlayan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, araştırmaya katılan turist rehberlerinin cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, öğrenim durumu, mesleki rehberlik eğitimini nerede aldıkları, yabancı dili/dilleri, rehberlik tecrübesi ve bağlı oldukları oda gibi sosyo-demografik bilgiler elde edilmesi amacıyla oluşturulmuştur. Anket formunun ikinci bölümünde ise turist rehberlerinin duygusal zekâ yeteneklerinin belirlenmesi amacıyla duygusal zekâ ölçeği kullanılmıştır. Reuven Bar-On (1997) tarafından hazırlanan duygusal zekâ ölçeği, farklı ülkelerden çok sayıda farklı demografik yapılara ve birçok meslek grubuna uygulanmış (Deniz ve Yılmaz, 2006; Erdem vd., 2013; Güllüce ve İşcan, 2010; Gürbüz ve Yüksel, 2008; Petrides ve Furnham, 2000) olması sebebiyle bu çalışmada kullanılmıştır. Ölçek, Mumcuoğlu (2002) tarafından dil eşdeğerlilikleri sağlanarak Türkçe'ye çevrilmiştir. 133 ifadeden oluşan ölçeğin, anketin uygulanmasında uzun olmasından kaynaklı problem oluşturabileceği düşünülmüş ve Acar (2001)'in çalışmasında kullandığı 88 ifadeden oluşan şekli anket formunda kullanılmıştır. Anket formunun bu bölümdeki maddelerinin tümü 5'li Likert derecesine göre değerlendirilmiştir.

Bar-on duygusal zekâ ölçeği; kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, uyumluluk, stresle başa çıkma ve genel ruh durumu olarak adlandırılan 5 temel boyuttan oluşmaktadır. Kişisel beceriler boyutu, kendine güven ve saygı, duygularını tanımlayabilme ve ifade edebilme gibi becerileri içeren temel boyuttur. Kişilerarası beceriler boyutu ise, empati, diğer kişilere duyarlı davranma, sosyal etkileşim ve bilinç becerilerden oluşur. Uyumluluk boyutu, problemleri fark etme, çözüm önerileri geliştirme, değişen koşullara uyum gösterme, farklı düşünceleri anlama, kabul etme ve uygulama benzeri becerilerden oluşmaktadır. Stres kontrolü boyutu ise, stresli durumlarda duygularını olumlu yöne kanalize edebilme, olumsuz durumdan duygularını koruyabilme, öfke kontrolü ve stresli koşulda sakin kalma becerilerini içermektedir. Genel ruh durumu boyutu ise, mutlu ve yapıcı bir mizaca sahip olabilme, yaşamdan zevk alabilme, olumlu düşünebilme, olaylara iyimser açıdan yaklaşabilme becerilerini içerir (Bar-on, 1997). Bu bağlamda araştırmanın ilk beş hipotezi;

$H_1=$  Katılımcıların kişisel beceri düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_2=$  Katılımcıların kişilerarası beceri düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_3=$  Katılımcıların uyumluluk düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_4=$  Katılımcıların stresle başa çıkma düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_5=$  Katılımcıların genel ruh durumu düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

şeklinde belirlenmiştir.

Ayrıca, Petrides ve Furnham (2000), Gürbüz ve Yüksek (2008) ve Min (2010) tarafından yapılan çalışmalarda çeşitli demografik özellikler ile duygusal zekâ arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın altıncı hipotezi;

$H_{6=}$  Demografik özellikler ( $H_{6a}$ : cinsiyet,  $H_{6b}$ : medeni durum,  $H_{6c}$ : yaş,  $H_{6d}$ : öğrenim durumu,  $H_{6e}$ : mesleki rehberlik eğitimi,  $H_{6f}$ : mesleki tecrübe) ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık vardır.

### Veri Toplama

Çalışmaya katılan turist rehberlerinin anket sorularına vermiş oldukları cevapların analizlerinde, sosyal bilimler için geliştirilmiş SPSS programı kullanılmıştır. Öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans analizi yapılmıştır. Sonrasında duygusal zekâ ölçeği ve faktörlerinin güvenilirlik analizleri bulguları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla Korelasyon analizi yapılmıştır. Normal dağılım testleri sonucu duygusal zekâ ölçeğinin tüm faktörleri parametrik testler için uygulanabilir görülmüştür. *t*-testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile duygusal zeka faktörlerine ve demografik özelliklere ait ortalamalar arasında farklılığın anlamlı olup olmadığı test edilmiştir.

### Bulgular ve Yorum

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular incelendiğinde; erkek katılımcı oranının %68,9 ve kadın katılımcı oranının %31,1 olduğu, bekâr katılımcı oranının %50,2, evli katılımcı oranının %44,5 olduğu görülmektedir. Katılımcıların %39,7'si 26-35 yaş arası rehberlerden oluşmaktadır. Katılımcıların yaş aralığı oranları sırasıyla, 46-55 yaş arası %22,5, 36-45 yaş arası %21,1, 18-25 yaş arası %8,1, 56-65 yaş arası %7,2 ve 66 yaş ve üzeri ise %1,4 şeklindedir.

Katılımcıların, %18,22'si lisansüstü eğitim, %68,4'ü lisans, %12'si ön lisans, %1,3'ü lise düzeyinde eğitime sahiptir. Ankete katılan rehberlerin %50,7'si mesleki eğitimlerini Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın açtığı sertifika programlarında, %30,6'sı Turist/Turizm Rehberliği lisans programlarında ve %17,7'si ön lisans programlarında almışlardır. Katılımcıların %34,9'unun 5-9 yıl arası, %31,1'inin 15 yıl ve daha fazla, %16,7'sinin 1-4 yıl arası, %12,4'ünün 10-14 yıl arası ve %4,8'inin 1 yıldan az sürede rehberlik mesleğini icra ettikleri görülmektedir.

Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği uluslararası literatürde kullanılan, daha önce pek çok araştırmacı tarafından geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş olan bir ölçektir. Araştırmanın analizleri gerçekleştirilirken, Acar (2001)'in çalışmasındaki "Duygusal Zekâ Ölçeği"nin faktör yapısı ve alt boyutları esas alınmıştır. Ölçeğin faktörleri ve boyutlarına ilişkin iç tutarlılık güvenilirlik katsayıları temel faktörler için 0,773 ile 0,780 arasında ve alt boyutlar için 0,762 ile 0,794 arasında dağılım göstermektedir. "Kişisel Beceriler" faktörünün  $\alpha=0,77$ , "Kişilerarası Beceriler" faktörünün  $\alpha=0,77$ , "Uyumluluk" faktörünün  $\alpha=0,77$ , "Stresle Başa Çıkma" faktörünün  $\alpha=0,78$  ve "Genel Ruh Durumu" faktörünün ise güvenilirlik katsayısının  $\alpha=0,77$  olduğu bulunmuştur. Temel faktörlerin ve alt boyutların güvenilirlik katsayılarının (Cronbach's Alpha) dağılımları incelendiğinde temel faktörlerin ve alt boyutların tümünün ölçek güvenilirliğinin kabul edilebilir ( $0,61 < \alpha < 0,80$ ) düzeyde (İslamoğlu ve Almaçık, 2014: 283) olduğu görülmektedir.

**Tablo 1. Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Faktör	Boyutlar	$\bar{X}$	ss	$\bar{X}$	s.s.
Kişisel Beceriler	Duygusal Benlik Bilinci	3,56	0,39	3,19	0,28
	Kendine Güven	3,12	0,40		
	Kendine Saygı	3,79	0,40		
	Kendini Gerçekleştirme	3,16	0,39		
	Bağımsızlık	2,12	0,73		
Kişilerarası Beceriler	Empati	3,71	0,37	3,62	0,30
	Kişilerarası İlişkiler	3,57	0,41		
	Sosyal Sorumluluk	3,60	0,39		
Uyumluluk	Problem Çözme	3,86	0,38	3,29	0,29
	Gerçeklik Ölçüsü	2,91	0,52		
Stresle Başa Çıkma	Esneklik	3,11	0,46	2,82	0,46
	Stres Toleransı	3,13	0,40		
Genel Ruh Durumu	Dürtü Kontrolü	2,47	0,71	3,41	0,27
	Mutluluk	3,14	0,35		
TOPLAM	İyimserlik	3,78	0,38	3,26	0,32

Tablo 1’de katılımcıların Bar-On "Duygusal Zekâ Ölçeği" faktörleri ve boyutlarına ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri sunulmaktadır. Tablo 1’e göre en yüksek ortalamaya sahip olan faktör 3,62 ortalama ile “Kişilerarası Beceriler”dir. Bu faktör içinde “Empati” boyutunun 3,71 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahip boyut olduğu görülmektedir. En yüksek ortalamaya sahip ikinci duygusal zekâ faktörünün ise 3,41 ortalamaya sahip “Genel Ruh Durumu” faktörü ve bu faktörde en yüksek ortalamaya sahip boyut ise 3,78 ortalama ile “İyimserlik” boyutu olduğu saptanmıştır. “Uyumluluk” faktörü 3,29 ortalama ile üçüncü en yüksek ortalamaya sahip faktördür. Bu faktörün en yüksek ortalamaya sahip boyutunun ise 3,86 ortalama ile “Problem Çözme” boyutu olduğu görülmektedir. “Kişisel Beceriler” faktörü 3,19 ortalama ile ölçeğin dördüncü en yüksek ortalamaya sahip faktördür. “Kişisel Beceriler” faktörünün 3,79 ortalamaya sahip “Kendine Saygı” boyutu en yüksek ve 2,12 ortalamaya sahip “Bağımsızlık” boyutu ise en düşük ortalamaya sahip boyutlarıdır. Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği faktörleri arasında son sırada 2,82 ortalamaya sahip “Stresle Başa Çıkma” faktörü yer almaktadır. “Stresle Başa Çıkma” faktörünün 3,13 ortalamaya sahip “Stres Toleransı” boyutu bu faktörün en yüksek ortalamaya sahip boyutudur. 2,47 ortalama ile “Dürtü Kontrolü” faktörünün en düşük ortalamaya sahip boyut olduğu görülmektedir. Tablo 1’de Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği faktörlerine ait tüm alt boyutlar incelendiğinde, “Problem Çözme” boyutunun tüm boyutlar içinde 3,86 ortalama ile en yüksek ve “Bağımsızlık” boyutunun tüm boyutlar içinde 2,12 ortalama ile en düşük ortalamaya sahip boyutlar olduğu görülmektedir. Katılımcıların genel duygusal zekâ düzeylerinin 3,26 ortalamaya sahip olduğu saptanmıştır.



**Tablo 2. Duygusal Zekâ Ölçeği Faktörleri Korelasyon Matrisi**

		Kişisel Beceriler	Kişilerarası Beceriler	Uyumluluk	Stresle Başa Çıkma	Genel Ruh Durumu	Duygusal Zekâ
Kişisel Beceriler	Pearson Correlation	1	,465**	,594**	,377**	,470**	,863**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	209	209	209	209	209	209
Kişilerarası Beceriler	Pearson Correlation	,465**	1	,341**	,179**	,480**	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,009	,000	,000
	N	209	209	209	209	209	209
Uyumluluk	Pearson Correlation	,594**	,341**	1	,331**	,322**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	209	209	209	209	209	209
Stresle Başa Çıkma	Pearson Correlation	,377**	,179**	,331**	1	,339**	,634**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,000		,000	,000
	N	209	209	209	209	209	209
Genel Ruh Durumu	Pearson Correlation	,470**	,480**	,322**	,339**	1	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	209	209	209	209	209	209
Duygusal Zekâ	Pearson Correlation	,863**	,675**	,715**	,634**	,665**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	209	209	209	209	209	209

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Araştırma hipotezlerinin ( $H_1, H_2, H_3, H_4, H_5$ ) test edilmesi ve "Duygusal Zekâ Ölçeği" ve faktörlerinin birbirleri ile ilişkilerinin değerlendirilmesi amacıyla Korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 2'de yer alan Pearson Korelasyon matrisinde duygusal zekâ ile faktörleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde; tüm faktörler ile duygusal zekâ arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Duygusal zekâ ile kişisel beceriler ( $r=.863$ ;  $p=.00<.01$ ) faktörü arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Kişisel beceriler faktörü dışında duygusal zekâ ile uyumluluk ( $r=.715$ ;  $p=.00<.01$ ) faktörü, duygusal zekâ ile kişilerarası beceriler ( $r=.675$ ;  $p=.00<.01$ ) faktörü ve duygusal zekâ ile genel ruh durumu ( $r=.665$ ;  $p=.00<.01$ ) faktörü arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin bulunduğu görülmektedir. Duygusal zekâ ile en düşük ilişki düzeyinin stresle başa çıkma ( $r=.634$ ;  $p=.00<.01$ ) faktörü arasında bulunduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekâ ile stresle başa çıkma faktörü arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu durumda araştırmanın hipotezleri ( $H_1, H_2, H_3, H_4, H_5$ ) kabul edilmektedir.

Duygusal zekâ ölçeği ve duygusal zekâ ölçeği faktörlerine ait çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirlenmesi amacıyla normal dağılım testleri uygulanmıştır. Normal dağılım için sıfır olarak kabul edilen çarpıklığın (skewness), duygusal zekâ ölçeği ve duygusal zekâ ölçeği faktörlerine -1 ve +1 değer aralıklarında normal dağılım olarak kabul edilen (İslamoğlu ve Alınacak, 2014) değerlerde oldukları izlenmiştir. Normal dağılıma sahip olduğu görülen duygusal zekâ ölçeği ve duygusal zekâ ölçeği faktörleri için parametrik analizler uygulanmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri ile duygusal zekâ ölçeği ve duygusal zekâ ölçeği faktörleri arasındaki farklılıkların belirlenmesi amacıyla *t*-testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) gerçekleştirilmiştir. Gruplar arasındaki farklılıkların kaynağının belirlenmesi için de Tukey ve Scheffe analizleri uygulanmıştır.

**Tablo 3. Demografik Özellikler İle Duygusal Zekâ Arasındaki Farklar**

Değişkenler	DUYGUSAL ZEKÂ						Fark
		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s.</i>	<i>t / F</i>	<i>p</i>	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	65	283,64	14,80	-,733	,01	
	Erkek	144	285,54	22,00			
<b>Medeni Durum</b>	Evli	93	285,03	22,46	1,082	,34	
	Bekâr	105	285,78	18,27			
	Diğer	11	276,45	11,81			
<b>Yaş</b>	18-25 yaş	17	283,58	14,57	1,675	,14	
	26-35 yaş	83	288,78	19,00			
	36-45 yaş	44	281,27	18,11			
	46-55 yaş	47	284,78	25,02			
	56-65 yaş	15	275,46	16,94			
	66 yaş ve üzeri	3	291,00	8,54			
<b>Öğrenim Durumu</b>	Ön lisans	25	285,48	29,04	,911	,43	
	Lisans	143	283,95	18,43			
	Lisansüstü	38	287,10	16,69			
	Turist Rehberliği Ön lisans Programı	37	287,16	18,39			
<b>Mesleki Rehberlik Eğitimi</b>	Turist/Turizm Rehberliği Lisans Bölümü	64	290,00	18,09	2,858	,03	2-3
	Bakanlık Sertifika Programı	106	281,28	21,20			
<b>Rehberlik Tecrübesi</b>	1 yıldan az	10	289,00	13,75	1,335	,25	
	1-4 yıl	35	286,88	18,10			
	5-9 yıl	73	287,95	23,22			
	10-14 yıl	26	281,53	17,77			
	15 yıl ve daha fazla	65	281,29	18,42			

Tablo 3'te duygusal zekâ düzeylerinin katılımcıların demografik özellikleri açısından değerlendirilmesine ilişkin sonuçlar yer almaktadır. Yapılan analiz sonucuna göre, katılımcıların medeni durumlarına, yaşlarına, öğrenim durumlarına ve rehberlik tecrübelerine göre duygusal zekâ ile ilgili ifadelerle ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmazken; cinsiyet ( $t=-,733$ ;  $p=,01<,05$ ) ve mesleki rehberlik eğitimine göre ( $F=2,858$ ;  $p=,03<,05$ ) ifadelerle ilişkin görüşler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Bu durumda araştırma hipotezlerinden  $H_{6a}$  ve  $H_{6c}$  kabul edilmiştir.

Araştırmada ayrıca katılımcıların demografik özelliklerine göre duygusal zekâ ölçeği faktörlerine ilişkin görüşleri arasındaki farklılıkların belirlenmesi amacıyla *t*-testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre;

- Kişisel beceriler faktörüne ilişkin demografik özelliklere göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır.
- Kişilerarası beceriler faktörüne ilişkin görüşler arasında cinsiyet, medeni durum ve öğrenim durumu değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmazken, katılımcıların yaşı ( $F=2,708$ ;  $p=,02<,05$ ), mesleki rehberlik eğitimi ( $F=4,702$ ;  $p=,03<,05$ ) ve rehberlik tecrübesi ( $F=2,810$ ;  $p=,02<,05$ ) dikkate alındığında, ölçekte yer alan ifadelerle ilişkin görüşlerinin istatistiksel olarak farklılaştığı saptanmıştır.
- Uyumluluk faktörüne ilişkin görüşler arasında medeni durum, yaş, öğrenim durumu, mesleki rehberlik eğitimi ve rehberlik tecrübesi değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmazken, katılımcıların cinsiyetine göre ( $t=,664$ ;  $p=,009<,05$ ) görüşler farklılaşmaktadır.
- Stresle başa çıkma faktörüne ilişkin görüşler arasında cinsiyet, medeni durum, yaş ve öğrenim durumu değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmazken, stresle başa çıkma faktörüne ilişkin görüşlerin katılımcıların mesleki rehberlik eğitimi ( $F=3,623$ ;  $p=,01<,05$ ) ve rehberlik tecrübesine göre ( $F=2,709$ ;  $p=,03<,05$ ) istatistiksel olarak farklı olduğu belirlenmiştir. Genel ruh durumu faktörüne ilişkin görüşlerin cinsiyet, medeni durum, yaş, mesleki rehberlik eğitimi ve rehberlik tecrübesi değişkenlerine göre farklılaşmadığı; öğrenim durumu ( $F=3,334$ ;  $p=,02<,05$ ) değişkenine göre ise farklılaştığı saptanmıştır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmanın sonucunda, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin orta seviyede olduğu ve en yüksek ortalamaya sahip oldukları duygusal zekâ faktörünün ise “kişilerarası beceriler” faktörü ve bu faktör içinde “empati” boyutu olduğu tespit edilmiştir. Sürekli turistlerle ilişki içerisinde bulunan rehberlerin kişilerarası becerilerinin yüksek düzeyde olması beklenen ve olması gereken bir durumdur. Özellikle rehberlerin kültürlerarası iletişimde başarılı olabilmeleri için empati yeteneklerinin yüksek olması gerekmektedir. Duygusal zekâ ölçeği faktörlerine ait tüm alt boyutlar arasında “problem çözme” boyutunun en yüksek ve “bağımsızlık” boyutunun en düşük ortalamaya sahip boyutlar olduğu görülmektedir. Bağımsızlık yetisinin geliştirilmesi, kendini yönetebilen bir birey olmak açısından önemlidir. Rehberler için duygusal anlamda daha bağımsız olmak, duyguların esiri olmadan, bir o kadar da onları önemseyerek daha sağlıklı karar vermeyi sağlayacaktır. Rehberlerin orta seviyede sayılabilecek bir diğer duygusal zekâ yeteneği ise gerçeklik ölçüsüdür. Rehberler bu yeteneklerini geliştirerek, meslekte sıkça karşılaşılan beklenmedik acil durumlarda doğru şekilde hareket edebilir, olaylar karşısında koşulların gerçekliğini daha iyi idrak ederek sağlıklı kararlar alabilirler. Araştırmada ayrıca rehberlerin stresle başa çıkma konusunda oldukça düşük bir skora sahip oldukları saptanmıştır. Stresle başa çıkma faktörü içinde en düşük orana sahip alt boyut dürtü kontrolüdür. Rehberlerin bu anlamda geliştirilmesi, rehberlerin güdülerini ve ihtiyaçlarını yönlendirebilen, gerektiğinde erteleyebilen ve güdülerine karşı direnç düzeyi yüksek kişiler olmasını sağlayacaktır. Dürtülerin kontrolü sayesinde kaba ve saldırganca davranışlar sergileyen grup üyelerine daha sakin, ılımlı ve çözümcü bir davranış sergileyebilirler. Ayrıca genel anlamda stresle başa çıkma yeteneğinin geliştirilmesi, rehberlerin daha az duygusal emek sarf etmelerini sağlayacaktır.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre, turist rehberlerinin genel duygusal zekâ düzeyleri ile tüm faktörler arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekâ ile en yüksek ilişki düzeyinin kişisel beceriler faktörü arasında olduğu belirlenmiştir. Bunu sırasıyla uyumluluk, kişilerarası ilişkiler, genel ruh durumu ve stresle başa çıkma faktörleri izlemektedir. Kendine güven ve saygı, kendini gerçekleştirme ve bağımsızlık gibi alt boyutlara sahip olan kişisel becerilerinin gelişmesine ve eğitilmesine yönelik çalışmalar turist rehberlerinin genel duygusal zekâ düzeylerinin de büyük oranda artmasına katkı sağlayacaktır. Ayrıca kişisel beceriler dışındaki diğer faktörler ile genel duygusal zekâ düzeyi arasında da pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin bulunması nedeniyle her bir faktöre ait becerilerin geliştirilmesi genel duygusal zekâ düzeyini de olumlu yönde arttıracaktır. Meslek öncesi lisans veya ön lisans öğrenimi sürecinde, meslek odaları ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından meslek içi yaygın eğitimler aracılığıyla ya da kişisel merak ve ilgi ile rehberlerin duygusal zekaya ait becerilerinin geliştirilmesi, birçok araştırma sonucunda (Cavelzani, 2003; Demir, 2009; Eröz, 2011; Genç, 2013; Köroğlu ve Köroğlu, 2012; Min, 2012; Tram vd., 2006) ifade edildiği gibi iş tatmini, iş performansı, yaşam kalitesi, motivasyon düzeyi, iletişim becerisi, kültürel arabuluculuk ve turist-yerel halk ilişkilerindeki rolüne olumlu katkılar sağlayacaktır.

Araştırmada ortaya çıkan diğer sonuçlardan biri duygusal zekâ düzeyleri ile katılımcıların demografik özellikleri arasında anlamlı farklar olduğunun tespit edilmesidir. Buna göre katılımcıların cinsiyeti ve mesleki rehberlik eğitimi ile duygusal zekâyı ait faktörleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Araştırmada erkek rehberlerin duygusal zekâ düzeylerinin kadın rehberlerden yüksek olduğu sonucu tespit edilmiştir. Petrides ve Furnham (2000) araştırmalarında erkeklerin duygusal zekâ düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğunu ve cinsiyetin duygusal zekâ düzeyini yordayıcı bir değişken olduğunu ifade etmiştir. Acar (2002) tarafından banka yöneticileri üzerinde gerçekleştirilen araştırmada ve Babaoğlu

(2010) tarafından okul yöneticileri üzerinde gerçekleştirilen çalışmalarda ise cinsiyet ile duygusal zekâ faktörleri arasında istatistiksel anlamda farklılığa rastlanmamıştır.

Ayrıca araştırmada duygusal zekâyâ ait bazı faktörler ile katılımcıların demografik özellikleri arasında da anlamlı farklar olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, kişilerarası beceriler duygusal zekâ faktörünün katılımcıların yaşı ve mesleki eğitimlerine bağlı değişkenlik gösterdiği ortaya çıkmıştır. 18-25 ve 26-35 yaş arası rehberlerin, kişilerarası beceri düzeylerinin daha ileri yaştaki rehberlere nispeten yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca turist/turizm rehberliği lisans mezunu rehberlerin kişilerarası beceri düzeyi ortalaması, sertifika programından mezun rehberlerden daha yüksektir. Katılımcıların rehberlik tecrübelerinin kişilerarası beceri düzeyi ortalamalarına bakıldığında, en yüksek ortalamanın 1-4 yıl arası tecrübeye sahip rehberlerden oluştuğu görülmektedir. Yine 1 yıldan az tecrübeye sahip rehberlerin oranı bunu takip etmektedir. En düşük ortalamaya ise 5-9 yıl arası ve 15 yıl ve üzeri tecrübe sahibi rehberler sahiptir. Min'in (2010) Tayvanlı rehberlerle gerçekleştirdiği çalışmada ise rehberlerin duygusal zekâ yeteneklerinin mesleki tecrübeyle paralel artış gösterdiği görülmüştür. Türkiye'de durumun farklılık arz etmesi, kültürel farklılıkların yanı sıra, genç rehberlerin mesleki açıdan az yıpranmış olmaları ve mesleğe karşı daha hevesli bir tutum sergilemelerine dayandırılabilir. Genç rehberlerin, daha ileri yaşlardaki rehberlere nispeten aile sorumluluklarının az olması ve bu sebeple mesleği daha fazla yaşantılarının merkezine koyabiliyor olmaları, onların iş yaşantılarında kişilerarası becerilerinin daha yüksek olmasının nedenlerindedir. Ancak kişilerarası becerilerin, bireylerin kişisel gelişimleri ve karakter yapıları gibi psikolojik süreçlerle ilişkisinin yüksek olması sebebiyle, katılımcılarla ilgili sonuçları tümüyle demografik özelliklere dayandırmak doğru olmayacaktır.

Sonuçlara göre, kadın rehberlerin uyumluluk düzeylerinin erkek rehberlerden daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Min (2010) tarafından, Tayvanlı turist rehberleri üzerinde yapılan araştırmada da benzer sonuçlara rastlanmış ve kadınların genel duygusal zekâ düzeyleri erkeklere oranla yüksek bulunmuştur. Gürbüz ve Yüksek (2008) de araştırmalarında kadınların daha yüksek uyumluluk düzeyi ve genel duygusal zekâ yeteneğine sahip olduklarını bulgulamışlardır. Bu çalışmada ortalama farklarının çok yüksek olmayışı ve kadın katılımcı sayısının düşük olması, kadın rehberlerin erkek rehberlere göre daha yüksek uyumluluk becerisine sahip olduğu genellemesini ortaya koymamaktadır.

Stresle başa çıkma faktörünün ortalama dağılımlarına bakıldığında turist/turizm rehberliği lisans mezunu rehberlerin, bakanlık sertifika programı mezunu rehberlerden daha yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Aynı şekilde, rehberlik ön lisans programlarından mezun rehberlerin de, bakanlık sertifika programı mezunu rehberlerden yüksek ortalama sahibi oldukları görülmektedir. Gürbüz ve Yüksel'in (2008) farklı sektör çalışanları ile yaptıkları araştırmada da, eğitim seviyesi yükseldikçe stresle başa çıkma alt boyutu ortalamasının artış gösterdiği görülmüştür. Bu kapsamda, üniversite ve lisansüstü eğitimin stres yönetiminde olumlu etkisinin olduğu söylenebilir. Ayrıca üniversitelerin turist rehberi yetiştiren bölümlerinin, mesleğin icrasında karşılaşılan stres teşkil edebilecek durumlarla ilgili, öğrencilerini psikolojik anlamda daha kabiliyetli olarak yetiştirdikleri ifade edilebilir. Ayrıca üniversite öğreniminin bakanlık sertifika programlarına göre daha uzun bir zaman dilimine yayılması, adaylara mesleğe yönelik daha fazla beceri edinimi imkânı sağlamaktadır. Stresle başa çıkma faktörünün rehberlerin meslek tecrübeleri ile ilişkili olduğu görülmektedir. Ortalama dağılımları incelendiğinde, 1 yıldan az, 1-4 yıl arası ve 5-9 yıl arası meslek tecrübelerine sahip rehberlerin stresle mücadele düzeyleri, 10-14 yıl arası tecrübe sahibi rehberlerden daha yüksektir. Daha ileri yaşlardaki rehberlerin genç rehberlere göre zihinsel ve fiziksel olarak daha çabuk yorulmaları stres dirençlerini azaltmaktadır.

Genel ruh durumu, bireylerin hayata bakış açıları, yaşamdan keyif alma gibi boyutlardan meydana gelmektedir. Bu faktörün katılımcıların öğrenim durumu ve mesleki eğitimlerine

ilişkin farklılık gösterdiği görülmektedir. Lise ve ön lisans düzeyinde öğrenim seviyesine sahip rehberler, lisans ve lisansüstü derecelere sahip rehberlere nispeten daha yüksek ortalamaya sahiptirler. Bireylerin öğrenim düzeylerinin artması, daha yüksek yaşam standartları beklentisini de beraberinde getirmektedir. Lisans ve lisansüstü öğrenim düzeylerindeki rehberlerin genel anlamda beklentilerine karşılık gelen sosyal ve ekonomik refah düzeylerinde yaşam standartlarına sahip olamamaları, yaşama bakış açılarını olumsuz yönde etkilemektedir. Benzer şekilde dört yıl süren rehberlik eğitimi sonucunda çoğu zaman cüzi ücretler karşılığında rehberlik hizmeti sunmak da rehberlerin genel ruh durumu düzeylerinin düşük ortalamalara sahip olmasının sebepleri arasındadır.

Rehberlerin duygusal zekâ yeteneklerini artırması, turist ile ilişkilerinde oluşan duygusal süreçleri daha iyi tanımlamalarına ve bu süreçlere daha çok hâkim olarak, daha az mesleki yıpranmaya neden olacaktır. Sonuç olarak, rehberler, daha az duygusal emekle, daha kaliteli bir hizmet ve daha yüksek performansa sahip olacaklardır. Bu noktada, bünyesinde turist rehberi istihdam eden seyahat acentalarının, rehberlerine uygulayacakları kapsamlı duygusal zekâ testleri ile rehberlerinin duygusal süreçlere hâkimiyet düzeylerini öğrenmeleri mümkündür. Acentaların, rehberlerin daha düşük düzeydeki duygusal becerilerine yönelik gerek kurumsal çapta, gerekse bireysel çapta uygulayacakları duygusal zekâ yeteneği eğitimleri ile daha sorunsuz ve başarılı turlar gerçekleştirmeleri sağlanabilir. Böylece daha yüksek turist memnuniyeti sağlanacaktır. Yüksek turist memnuniyetine sahip acentalar, rakiplerine oranla daha yüksek karlılık sağlayacaktır. Fakülte ve yüksekokulların rehberlik eğitimi veren bölümlerinde, rehber adaylarının duygusal süreçlere hâkimiyetini güçlendirecek çeşitli ders, seminer, konferans vb. eğitimlerin uygulanması, uzun vadede ülke için kaliteli rehberlik hizmeti sunan rehberlerin yetişmesini mümkün kılacaktır. Bu noktada, eğitim kurumları, öğrencilerin duygusal zekâ yeteneklerinin tespitine yönelik çalışmalar yaparak eğitimler gerçekleştirebilirler. Yine TUREB ve meslek odaları da benzer uygulamaları gerçekleştirerek rehberlerin bu anlamda gelişimlerine katkı sağlayabilirler. Odalar bazında bireysel olarak her rehberin, uzman kişilerce yapılacak duygusal zekâ testleri ile duygusal haritalarının çizilmesi ve uzaktan eğitim sistemi ile her rehber için kişiselleştirilmiş eğitim paketlerinin rehberlere uygulanması, rehberlerin hem kişisel gelişimi, hem de mesleki gelişimi açısından oldukça faydalı olacaktır.

Duygusal zekâ tek başına başarının anahtarı değildir, ancak başarının bileşenlerinden birisidir. Ayrıca kişilerin iş ve özel yaşantısının çeşitli alanlarına olumlu katkılar sağlamaktadır (Goleman, 2014). Çok sayıdaki araştırma da duygusal zekânın iş tatmini, çalışma yaşamı kalitesi, iletişim yeteneği ile ilişkili olduğunu göstermiştir (Demir, 2009; Eröz, 2011; Tram vd., 2006). Ayrıca Köroğlu ve Köroğlu (2012) de turun başarısında duygusal zekânın önemli olduğunu ifade etmiştir. Turist rehberlerinin liderlik süreçleri üzerinde önemli derecede etkiye sahip olan duygusal zekâ yeteneklerinin geliştirilmesi, mesleki anlamda kabul gören, başarılı, iş tatmini yüksek ve kendine güvenen rehberlerin yetişmesini sağlayacaktır. Ayrıca rehberlerin sosyal hayatlarında, daha mutlu, yaşamdan zevk alan, çevresiyle uyumlu ve kendiyile barışık bireyler olmasını sağlayacaktır. Turizm sektörü açısından ise, daha yüksek hizmet kalitesi, turist memnuniyeti ve olumlu turist deneyimlerinin oluşacağı söylenebilir.

Konuyla ilgili olarak bundan sonra yapılacak çalışmalarda TUREB'e bağlı odalar bazında rehberlerin ya da üniversiteler bazında turizm/turist rehberliği bölümü öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri değerlendirilerek yetersiz olduğu veya geliştirilmesi gerekli görülen becerilerle ilgili olarak, bu konuda uzman kişilerle işbirliği yapılması ve eğitim programlarının oluşturulması önerilebilir.

## KAYNAKÇA

Acar, F. (2001). Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Acar, F. (2002). Duygusal zekâ ve liderlik. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (1): 53-68.

Akın, M. (2004). İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler ile Astarları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım (3. Baskı)*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Babaoğlan, E. (2010). Okul yöneticilerinde duygusal zekâ. *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11 (1): 119-136.

Bar-On, R. (1997). *BarOn Emotional Quotient Inventory User's Manual*. Toronto: MHS Inc.

Batman, O., Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2001). *Turizm Rehberliği*. Adapazarı: Değişim Yayınları.

Baymur, F. (2004). *Genel Psikoloji*. İstanbul: İnkılap Kitabevi.

Cavelzani, S. A., Lee, I. A., Locatelli, V., Monti, G. and Villamira, M. A. (2003). Emotional intelligence and tourist services. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 4 (4): 1-24.

Cooper, R. K. and Sawaf, A. (2003). *Liderlikte Duygusal Zekâ. Yönetimde ve Organizasyonda Duygusal Zekâ* (Z. B. Ayman ve B. Sancar, Çev.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 6 (3): 23-48.

Çay, Y. T. (2009). Liderlik ve Duygusal Zekâ: Uygulamalı Bir Araştırma (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Çetinkaya, A. (2011). Örgütsel Bilgi Yönetiminde Bilişim Sistemleri Açısından Zekâ Yaklaşımları ve Bilişim Teknolojisi Çalışanlarında Duygusal Zekâ Üzerine Bir Araştırma (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Delice, M. ve Günbeyi, M. (2013). Duygusal zekâ ve liderlik ilişkisinin incelenmesi: polis teşkilatı örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 27 (1): 209-239.

Demir, M. (2009). Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zekâ, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimleri Arasındaki İlişkinin Analizi. (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Demirel, Ö. (2000). *Planlamadan Uygulamaya Öğretme Sanatı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Deniz, M. E. ve Yılmaz, E. (2006). Üniversite öğrencilerinde duygusal zekâ ve stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (25): 17-26.

Donaldson-Feilder, E. J. and Bond, F. W. (2004). The relative importance of psychological acceptance and emotional intelligence to workplace well-being. *British Journal of Guidance & Counselling*. 32 (2): 187-203.

Erdem, M., İlğan, A. ve Çelik, F. (2013). Lise öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile eleştirel düşünme eğilimleri arasındaki ilişki. *Turkish Studies-International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 8 (12):509-532.

Eröz, S. (2011). *Duygusal Zekâ ve İletişim Arasındaki İlişki: Bir Uygulama (Yayınlanmamış Doktora Tezi)*. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Genç, V. (2013). Alanya'daki Turizm işletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri *(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

Goleman, D. (2014). *Duygusal Zekâ neden IQ'dan daha önemlidir?* (39. Basım). İstanbul: Varlık Yayınları.

Gürbüz, S. ve Yüksel M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zekâ: iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2):174-190.

Güllüce, A. Ç. (2010). Duygusal Zekânın İşyerindeki Psikolojik Taciz Algısındaki Rolünün Bireyin Tolerans Düzeyi Açısından İncelenmesi *(Yayınlanmamış Doktora Tezi)*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Güllüce, A. Ç. ve İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5 (2): 7-29.

İslamoğlu, A. H.ve Almaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (4. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.

Karabulut, A. (2012). *Duygusal Zekâ: Baron Ölçeği Uyarlaması (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Kavcar, B. (2011). *Duygusal Zekâ ile Akademik Başarı ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri: Bir Devlet Üniversitesi Örneği (Yayınlanmamış Doktora Tezi)*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Konakay, G. (2010). *Duygusal Zekânın Akademisyenlerde Tükenmişlik ile İlişkisinin İncelenmesi (Yayınlanmamış Doktora Tezi)*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Konrad, S. ve Hendl, C. (2001). *Duygularla Güçlenmek: Duygusal Zekâ Sayesinde Başarılı Bir Hayat*. İstanbul: Hayat Yayınları.

Köroğlu, Ö. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma *(Yayınlanmamış Doktora Tezi)*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Köroğlu, Ö. and Köroğlu, A. (2012). The importance of using the emotional intelligence skills for tour guides and their performance. *Management and Education*. 8 (3): 28-35.

Mayer, John D. and Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17: 433-442.

Min, Jennifer C. H. (2010). Tour guides' emotional intelligence in relation to demographic characteristics. *African Journal of Business Management*, 4 (15): 3730-3737.

Min, Jennifer C. H. (2011). Tour guides and emotional intelligence, *Annals of Tourism Research*, 38 (1): 325-330.

Min, Jennifer C. H. (2012). A short-form measure for assessment of emotional intelligence for tour guides: development and evaluation. *Tourism Management*, 33: 155-167.

Mumcuoğlu, Ö. (2002). Bar-On Duygusal Zekâ Testi (Bar-On Emotional Quotient Inventory – Bar-On EQ-i)'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Oleron, P. (1994). *Zekâ*. (E. Güngören, Çev.). İstanbul: İletişim Yayınları.

Petrides, V. and Furnham, A. (2000). Gender differences in measured and selfestimated trait emotional intelligence. *Sex Roles*, 42 (5/6): 449-461.

Saban, A. (2005). *Çoklu Zekâ Teorisi ve Eğitimi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Temizkan, R. (2005). Turist Rehberlerinin Türkiye İmajını Algılamaları (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.

Titrek, O. (2007). *IQ'dan EQ'ya Geçiş*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Sy, T., Tram, S., and O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68 (3): 461-473.

Tufan, Ş. (2011). Geliştirilen Duygusal Zekâ Eğitim Programlarının Ortaöğretim Dokuzuncu Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerine Etkisi (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Tuna, Y. (2008). Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeterlilikleri (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Ulutaş, İ. (2005). Anasınıfına Devam Eden Altı Yaş Çocuklarının Duygusal Zekâlarına Duygusal Zekâ Eğitiminin Etkisinin İncelenmesi (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

What is a tourist guide?

<http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>

(Erişim Tarihi 24.01.2017)

Yıldırım, B. Neşet (2012). Liderlik Özellikleri ve Liderlik Tarzlarının Duygusal Zekâ Perspektifinden İncelenmesi (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.