

Makale Geliş Tarihi: 11.09.2020

Kabul Tarih: 17.12.2020

Duygusal Zekâ Ve İş Stresi İlişkisi: Van Otel İşletmeleri Örneği¹

Dr.Öğr.Üyesi Burcu TURAN TORUN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Turizm Fakültesi

burcuturan@yyu.edu.tr

Orcid: 0000-0003-1963-9368

Ömer GÜNSAN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi

SBE Yüksek Lisans Öğrencisi

omergunsan@hotmail.com

Orcid: 0000-0002-6655-1126

Öz

Duygusal zekâ kişilerin kendilerinin ve diğerlerinin duygularını anlayabilmeleri ve tanımlayabilme yeteneği olarak ifade edilebilmektedir. Duygusal zekânın iş performansı, insan ilişkileri, ruh sağlığı gibi pek çok konu üzerinde etkisi bulunmaktadır. Bunlardan birini de iş stresi oluşturmaktadır. Duygusal zekânın iş stresini yönettiği bilinmektedir. Yani işletmelerde çeşitli sebeplerle ortaya çıkabilecek iş stresinin kontrol edilmesinde duygusal zekânın önemli bir etken olduğu söylenebilmektedir. Bu açıklamalardan hareketle mevcut araştırmanın amacı Van ilinde bulunan konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin iş stresleri üzerinde etkisinin bulunup bulunmadığının tespit edilmesi olarak belirlenmiştir.

¹ Bu çalışma Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Ömer Günsan tarafından hazırlanan "Duygusal zekânın iş stresi üzerindeki etkisi: Van konaklama işletmeleri üzerinde bir uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden destek alınarak üretilmiştir.

Kullanılabilir 230 adet anket formunun analizi sonucunda Van konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ ve iş stresi düzeylerinin araştırma kapsamında ele alınan sosyo-demografik değişkenlerden bazıları açısından farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Duygusal zekâ ve iş stresi arasında herhangi bir ilişki saptanmamış olup, aynı zamanda duygusal zekânın iş stresi üzerinde etkisinin bulunmadığı da görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Duygu, Duygusal Zekâ, Stres, İş Stresi, Van İli, Konaklama İşletmeleri.

Emotional Intelligence And Work Stress Relations: Van Hotel Business Case

Abstract

Emotional intelligence can be expressed as the ability of people to understand and describe their own and others' emotions. Emotional intelligence has an impact on many issues such as job performance, human relationships, and mental health. One of them is work stress. Emotional intelligence is known to manage work stress. In other words, it can be said that emotional intelligence is an important factor in controlling work stress that may arise for various reasons in businesses. Based on these explanations, the aim of the present study is to determine whether the emotional intelligence levels of employees in the accommodation establishments in Van have an effect on work stress.

As a result of the analysis of 230 available questionnaires, it was determined that the emotional intelligence and job stress levels of the employees in Van accommodation enterprises differ in terms of some of the socio-demographic variables considered within the scope of the research. No relationship was found between emotional intelligence and work stress, and it was also observed that emotional intelligence had no effect on work stress.

Keyword: Emotion, Emotional Intelligence, Stress, JobStress, Van Province, Accommodation Establishment

Giriş

Bu araştırmanın amacı öncelikle duygu, zekâ, stres, duygusal zekâ kavramlarını kısaca açıklamak ve duygusal zekâ ile iş stresi arasındaki ilişkiyi ortaya koyup Van otel işletmelerinde çalışan personeller üzerinden elde edilmiş veriler ile duygusal zekânın iş stresi üzerindeki etkisini belirleyebilmek olarak tanımlanmıştır. Araştırma çerçevesinde elde edilen veriler anket yardımı ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler çeşitli analizler yapılarak yorumlanmıştır. Konu başlığımızda yer alan duygusal zekâ ve stres konuları üzerine birçok çalışma yapıldığı alan yazında görülmektedir. Yapılmış olan bu çalışmanın alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Duygusal zekâ ve beraberinde stres kavramlarının günümüzde popüler bir konu olduğu ve gün geçtikçe hemen hemen her alanda önemlerinin arttığı görülmektedir. Birçok örgütte çalışanlar üzerinde iki kavram için çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Bu alanlarda yapılan çalışmaların sonuçlarının örgütlere ve çalışanlara kendilerini geliştirmeleri açısından fırsatlar sunacağı ve ilgili alan yazına da katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Araştırmanın yapılmış olduğu Van ilinin Van ismini nereden aldığı konusu henüz tam olarak açıklığa kavuşmamış olmasına rağmen konuyla ilgili bazı önemli görüşler bulunmaktadır.

Evlıya Çelebinin Seyahatnamesinde belirttiği Büyük İskender'in, Van Kalesi'ndeki Van adlı bir mabedin isminin şehre verildiği söylenmektedir. Başka bir rivayete göre, Van şehri çok eski olup, M.Ö. 1900'lerde Asur Melikesi Meshure Sah Meryem (Semiramis) adına izafeten Şahmerimekerd şeklinde isimlendirilmiş ve sonra Küyanyâ'nın son devrinde Van adındaki valinin şehri genişletip güzelleştirmesi nedeniyle şehrin Van adını aldığı belirtilmektedir.

Çok eskilere dayalı yerleşim yeri olan Van şehri, bünyesinde bulundurduğu doğal güzellikleri ve tarihi eserleriyle turistik alanda oldukça büyük öneme sahiptir. Komşu ülke İran'a sınır şehri olması oldukça yabancı turistlerin şehri ziyaret etmesine olanak sağlamaktadır. Van ilinde tarihi ve turistik değeri olan varlıklar Van İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünce "Van'ın Değerleri" olarak aşağıdaki Çizelge 1'de listelenmiştir.

Çizelge 1. Van' ın Değerleri Listesi

VAN'IN DEĞERLERİ			
Van Kalesi	Adır Adası Ve Lim Manastırı	Artos Dağı	Yamaç Paraşütü
Akdamar Adası ve Kilisesi	Travertenler	Abalı Kayak Merkezi	Uşkun
Hoşap Kalesi	Van Kedisi	Muradiye Şelalesi	Rafting
Bartholomeus Kilisesi	Erçek Gölü Kuş Cenneti	Gevaş Halime Hatun Kümbeti	Erek Dağı
Hüsrev Paşa Camii	İnci Kefali	Çavuştepe Kalesi	Van Lalesi
Kaya Çelebi Camii	Şeytan Köprüsü	Otlu Peynir	Van'da Su Sporları
Yedi Kilise	Ters Lale	Van Kahvaltısı	Çarpanak Adası
İzzettin Şir Camii	Savat	Van Gölü	İkiz Kümbetler
Altınbaş Kilisesi	Vanadokya	Van Kilimleri	Bend-i Mahi Köprüsü
Meher Kapı	Kanispi Çağlayanı	Flamingolar	

Kaynak: Van Kültür Turizm İnternet Sitesi, 2019.

Duygu

Duygu, klasik kalıplaşmış sözcükler ile ifade edilmesi ve tanımlanması çok zor olan geniş bir kavramdır. Latince kökenli ‘motere’ sözcüğünden türeyerek almış olduğu ekler ile birlikte harekete geçmek anlamını taşımaktadır.

TDK Sözlüğü’ ne göre duygu, duyularla algılama, his, önsezi veya belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim olarak ifade edilmektedir. Bir bakıma hislerin sergilenmesidir.

Yüz yılları bulmuş olan zaman zarfında, çeşitli bilim alanlarında felsefecilerin, psikologların kesin anlamını açıklamaya çalıştığı bu kavram, Dr. Daniel Goleman’ın tanımına göre, bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimidir (Goleman, 2005: 359).



Zekâ

Zekâ kavramı da duygu kavramının tanımlanmaya çalışıldığı gibi birçok araştırmacı tarafından açıklanmaya çalışılan ve farklı alanlarda araştırmalara konu olan kavramlardan birini oluşturmaktadır.

Bir kişinin zekâ seviyesi belirlenmeye çalışılırken diğer şartlar eşit kabul edildiğinde zorlukları aşabildiğine, zor süreç içerisinde ne kadar çok fazlasını yapabildiğine, bu yapabildiğini ne kadar çabuk sürede ne derece doğruluğa varabilerek ulaştığına bakılmaktadır. Fakat kişinin doğuştan var olan zekâsının değerlendirip ölçülebilmesi için bilinen bir yöntem bulunmamaktadır. (www.tzv.org).

Stres

Stres kavramı, Latince kaynaklı olan, “estricitia” kelimesinden gelmektedir. İnsanların günlük yaşantısında karşılaşmış olduğu bir durum olan stres, 18. yüzyıldan önceki dönemlerde bela, musibet, felaket, dert, keder, elem gibi adlandırılırken daha sonra zor, baskı, güç, ruhsal yapıya uygulanan baskı, direnç gibi anlamlara gelecek şekilde tanımlanmıştır (Güçlü, 2001: 92).

Stres kavramı tanımlanırken günümüzde yoruma dayalı bir şekilde ifade edilmektedir. Stres kavramı, bireyin çevresinden etkilendiği örgütsel ve bireysel faktörlerin, bireyin davranışlarının değişmesine sebebiyet veren durumunu oluşturmaktadır (Ertekin, 1993: 5).

İş Stresi

İş stresi tanımlanırken, çalışan bireylerin iş ortamlarında fiziksel ve duygusal alanda kişileri olumsuz etkileyen stres faktörlerine karşı göstermiş oldukları tepkiler olarak ifade edilmektedir (Jamal, 2005: 130). Başka bir açıklama ile iş stresi, kişilerin iş yaşamlarında kişisel veya iş durumlarından kaynaklanan uyumsuzluklarına karşı gösterdikleri tepki olarak tanımlanmaktadır (Şenyiğit, 2004: 449).

İş stresi içerisinde bulunan bireyin yaşamış olduğu durum kendi açısından her ne kadar önem arz ediyor olsa da, bulunduğu



örgüt için de o kadar mühim bir durumu oluşturmaktadır. İş stresini yaşayan kişinin fiziksel ve duygusal olarak etkilenmesinin yanı sıra iş performansı ile iş verimliliği hususlarını da negatif yönde etkilediği ifade edilmektedir (Özmutaf, 2006: 75-81).

Duygusal Zekâ Kavramı

Bireyin günlük yaşamında veya iş hayatında da duygu veya zekâ kavramlarından sadece birisine sahip olması yeterli olamamaktadır. Geçmiş zamanlarda duyguların anlaşılması duyguların yönetilmesinin olamaması ve duyguları tanımamak ağır sonuçları beraberinde getirmiştir. Duygularını yönetmeyi başaramayan kişilerin zekâsını kullanamayacağını farkına varılmış ve duyguların yönetilmesinin önemi büyük ölçüde artmıştır. Zekâ seviyesi çok yüksek olan bir birey duygu yönetimi konusunda başarılı değil ise o bireyin genel başarısının olmasından söz etmek mümkün olamayacaktır (Atabek, 2000: 11-12).

Duygusal zekâ öz bilinç, otokontrol, motive olma durumu, sabırlı olmayı, kendini başkasının yerine koyma gibi birçok bileşeni barındırırken bilişsel zekâda ise başarıya olan etkinin yalnızca % 20 kısmı açıklanabilmektedir. Mutlu olmanın ve başarıya ulaşmanın temelini oluşturan ve ardını kollayan zihinsel zekâdan öte duygusal zekâ olmaktadır (Cherniss, 2002: 55).

Duygusal zekâ kavramının doğuşu olarak 1920 yıllarında Edward L. Thorndike tarafından yapılan çalışmalar kabul görmektedir. Thorndike sosyal zekâ kavramını başlatmış ve duygusal zekânın boyutlarından bir tanesini oluşturan sosyal zekâ ile zekânın sosyal boyutlarını da araştıran ilk kişi olmuştur. Sosyal zekâ kavramı, duygusal zekâ ile benzer özellikleri taşımakta ve duygusal zekânın temel unsurlarından birini oluşturmaktadır. Sosyal zekâ kavramı, bireylerin birbirleriyle olan ilişkilerin varlığını incelemekte ve bireylerin kurdukları bu ilişkileri iyi yürütebilmelerine odaklanmaktadır (Pamukoğlu 2004: 64-65). Duygusal zekâyı kavram olarak Thorndike; soyut zekâ (örneğin; düşünceleri yönetme ve anlama), mekanik zekâ (örneğin; somut cisimleri yönetme ve anlama) ve sosyal zekâ (örneğin; insanları yönetme ve anlama) şeklinde üç başlık altında ele almıştır (Mayer ve Geher, 1996: 90).

Robbin ise duygusal zekâ kavramını tanımlarken bireyin çevresinden gelen taleplere karşılık onlarla baş edebilmek için bilişsel olmayan yetenek ve becerileri kullanabilme olarak açıklamaktadır (Çakar ve Arbak, 2004: 34).

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı öncelikle duygu ve zekâ kavramlarını ele alarak, stres kavramı tanımak, sonrasında ise duygusal zekâ ile iş stresi arasındaki ilişkiyi saptayarak, Van otel işletmelerinde çalışanlar üzerinden elde edilmiş veriler ile duygusal zekânın iş stresi üzerindeki etkisini belirlemektir. Araştırma verileri anket tekniği ile elde edilmiş, elde edilen veriler üzerinden çeşitli analizler yapılmıştır.

Araştırmanın Önemi

Uygulama için veriler Van ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlardan anket aracılığıyla elde edilmiştir. Elde edilen verilerin analizleri istatistik programı aracılığıyla yapılmış ve analiz sonuçlarında elde edilen bulgular ile yorumlara yer verilmiştir. Günümüzde popüler olan duygusal zekâ ve iş stresi konu başlıklarında birçok konaklama işletmesi çalışanları üzerinde iki kavram için çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Bu alanlarda yapılan çalışmaların sonuçlarının örgütlere ve çalışanlara kendilerini geliştirmeleri açısından fırsatlar sunacağı ve ilgili alan yazına da katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evren, sorulan sorulara cevap olması açısından gerekli olan verilerin elde edildiği varlıkların oluşturduğu büyük grup şeklinde ifade edilmektedir (Büyüköztürk vd., 2018: 82). Örneklemenin belirlenebilmesi için örnekleme yöntemlerinden destek alınmaktadır (Kozak, 2018: 101). Bu çalışmada kullanılan yöntem belirlenirken en rahat bulunan denek en ideal olanı düşüncesi ile “evrene ait ulaşılan her birimin örnekleme dâhil edilmesi” şeklinde ifade edilen kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme, en kolay, maliyeti az ve uygulaması en basit örnekleme yöntemi olarak kabul görmekte olan bir yöntemdir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 83; İslamoğlu ve Alnıaçık, 2016: 202). Bu açıklamalardan yola çıkarak mevcut araştırmanın evrenini Van ilinde kayıtlı faal olduğu belirlenen

Van Kùltür ve Turizm İl Müdürlüğü'nden temin edilen konaklama işletmeleri listesi ile yatırım belgeli 13, işletme belgeli 18 ve belediye ruhsatlı 36 olmak üzere toplam 67 işletmede çalışan 320 personel oluşturmaktadır. 320 kişi çalışanlardan kolayda örnekleme yöntemi ile 250 kişiye ulaşarak anket uygulaması yapılmıştır. Analizler ise geri dönüşü yapılan kullanılabilir 230 adet anket üzerinden gerçekleştirilmiştir. Altunışık ve diğçerleri, (2012: 137) tarafından "Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnekleme Büyüklükleri" tablosunda 350 kişilik bir evren büyüklüğü için kabul edilebilir örnekleme sayısının 185 olduğı belirtilmektedir. Bu bilgiden yola çıkarak mevcut araştırma için ulaşılmış 230 kişi olan örneklemin yeterli sayıda olduğı düşünülmektedir.

Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Öncelikle araştırma değışkenlerini var eden duygusal zeka ve iş stresi kavramları için alan yazın ve literatür taraması detaylı bir şekilde yapılmış, kavramlara ilişkin kuramsal bilgiler elde edilmiş ve kuralsal bilgiler ışığında ise birincil verileri toplama süreci başlatılmıştır. Kuramsal bilgilerden hareketle araştırma amacı doğrultusunda birincil verileri elde etmek amacıyla kullanılacak anket formlarına karar verilmiştir. İş stresini belirleyebilmek için 15 ifadeden oluşan iş stresi ölçeğinden faydalanılmıştır. Baltaş'ın (1998) Türkçeye uyarlamış olduğı bu iş stresi ölçeğı, Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte yer alan sorular araştırmanın doğruluğunu ortaya çıkarabilecek nitelikte, birbirleriyle ilişkili, tutarlı, anlaşılır ve yeteri kadar sayıda olmasına dikkat edilmiştir (Kalaycı, 2010'dan aktaran: Ersarı, Torun, Naktiyok, 2017: 233). Üçüncü ve son bölüm olan katılımcıların duygusal zekâ seviyelerini tespit edebilmek amaçlı duygusal zekâ testi sunulmuştur. Duygusal zekâ ölçeğı olarak sunulan (Self-Report Emotional Intelligence Test-SREIT) Schutte vd. (1998) tarafından, Salovey ve Mayer (1990, 1997)'in duygusal zekâ modeli esas alınarak oluşturulmuştur. Ölçek, duygusal zekânın kendini rapor etme tekniğıyle ölçülebilmesi için kısa bir teste duyulan ihtiyaçtan dolayı geliştirilmiştir. Bu test, katılımcıdan, ölçekte yer alan 33 yargıya katılım düzeylerini belirterek cevaplamalarını istemektedir. Bu nedenle, laboratuvar ortamına ihtiyaç duyulmayan, sadece kâğıt ve kalem ile gerçekleştirilmesi mümkün, katılımcıların en fazla 10-15 dakika

zamanını alabilecek testtir. SREIT (Self-Report Emotional Intelligence Test)'in telif hakkı olmayıp, yazarları tarafından akademik çalışmalarda kullanılmasına izin verilmiştir (Şahin, 2006'dan aktaran: Polat 2013: 164).

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın temel değişkenleri olan duygusal zekâ ve iş stresi konu başlıkları ile bağlantılı araştırmalara bakılarak duygusal zekânın stres, performans ve iş tatmini konuları ile ilişkisi ve duygusal zekânın bu alanları etkilediği yapılan çalışmalar incelendiğinde görülmektedir. Duygusal zekâ yeteneğini kullanma becerisi yüksek kişilerin stres durumunun üstesinden gelerek başarıyı elde edebileceklerini, duygusal zekâ yeteneğini kullanma becerisi düşük olan kişilerin ise stresin üstesinden gelebilme hususunda kısmen daha az başarı elde edebildikleri ifade edilebilmektedir. Duygusal zekâ ve iş stresi kavramlarına ilişkin araştırmada test edilmek üzere oluşturulmuş hipotezler şöyle sıralanmıştır:

H1: Van konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ düzeyleri sosyo-demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

H2: Van konaklama işletmelerinde çalışanların iş stresi düzeyleri sosyo-demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

H3: Van konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile iş stresleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Van konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ düzeyleri iş streslerini etkilemektedir.

Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bu kısmında, araştırmamızın amacına yönelik Van'da bulunan konaklama işletmelerinde çalışanlardan elde edilmiş verilere uygun istatistiksel analizler yapılmış olup, analizler sonucunda elde edilmiş bulgulara yer verilmiştir. İlk olarak araştırmada yer alan katılımcıların sosyo-demografik özellikleri tanımlanarak duygusal zekâ ve iş stresi ölçeklerine ait güvenilirlik analizi sonucu elde edilmiş bulgular açıklanmıştır. Araştırma

hipotezlerini test etmek için öncelikle sürekli değişkenlerin kategorik değişkenlere göre değişikliğini saptayabilmek için parametrik olmayan testler yapılmıştır. Ardından sürekli değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla korelasyon analizi ve sonrasında basit regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan tüm bu analizler sonucu ortaya çıkan bulgular sırasıyla açıklanmıştır.

Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Bu kısımda Van'da bulunan otel işletmelerinde çalışan bireylerinden elde edilen sosyo-demografik özelliklere yer verilmektedir. Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin sosyo-demografik özelliklerini belirleyebilmek adına kişilere “cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalıştıkları işletmede kaç yıldır çalıştıkları, çalıştıkları işletmede hangi departmanda görev yaptıkları ve çalıştıkları işletmede misafirlerle etkileşimlerinin günlük çalışma sürelerinin ne kadarını aldığı” soruları yöneltilmiştir. Bu sorulardan elde edilmiş veriler çalışanların sosyo-demografik yapısını ortaya koymakta olup, çalışanların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular Çizelge 2’de yer almaktadır.

Çizelge2. Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Sosyo-Demografik Özellikleri

		Değişkenler	n	%
Cinsiyet		Kadın	93	40,4
		Erkek	137	59,6
Yaş		24 yaş ve altı	95	41,3
		25 – 34 yaş arası	76	33,0
		35 – 44 yaş arası	45	19,6
		45 yaş ve üzeri	14	6,1
Eğitim Durumu		Lise ve altı	97	42,2
		Ön Lisans	57	24,8
		Lisans	67	29,1
		Lisansüstü	9	3,9
Kaç yıldır bu işletmede çalışmaktasınız?		0 – 5 yıl arası	129	56,1
		6 – 10 yıl arası	68	29,6
		11 – 15 yıl arası	19	8,3

	16 yıl ve üzeri	14	6,1
Hangi departmanda görev yapmaktasınız?	Ön Büro	63	27,4
	Kat Hizmetleri	51	22,2
	Yiyecek-İçecek	44	19,1
	Muhasebe	29	12,6
	Teknik Servis	18	7,8
	Diğer	25	10,9
Misafirlerle olan etkileşiminiz günlük çalışma sürenizin ne kadarını almaktadır?	0 – 2 saat arası	38	16,5
	3 – 4 saat arası	41	17,8
	5 – 6 saat arası	48	20,9
	7 saat ve üzeri	103	44,8
Toplam		230	100,0

Araştırmaya dâhil olan konaklama işletmelerinde görev yapan bireylerin cinsiyete göre dağılımlarına bakıldığında %40,4'ünün kadın, %59,6'sının ise erkek olduğu görülmektedir. Yaşlarına göre dağılımlarına bakıldığında %41,3'ünün 24 yaş ve altı olduğu, %33'ünün 25-34 yaş arası olduğu, %19,6'sının 35-44 yaş arası olduğu ve %6,1'inin de 45 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir.

Araştırmada yer alan çalışanların eğitim durumlarına göre dağılımları ise %42,2'sinin lise ve altı, %24,8'inin ön lisans, %29,1'inin lisans ve %3,9'unun ise lisansüstü eğitim düzeyinde kişiler olduğu görülmektedir.

Araştırmada yer alan bireylerin çalıştıkları departmanlara göre dağılımlarına bakıldığında ise çalışanların %27,4'ünün ön büro, %22,2'sinin kat hizmetleri, %19,1'inin yiyecek-içecek, %12,6'sının muhasebe, %7,8'inin teknik servis ve %10,9'unun ise diğer departmanlarda görev aldıkları görülmektedir.

İlgili çalışan bireylerin misafirlerle olan etkileşimlerinin günlük çalışma sürelerinin ne kadarını aldığı sorusuna bakıldığı zaman bireylerin %16,5'inin 0-2 saat arası, %17,8'inin 3-4 saat arası, %20,9'unun 5-6 saat arası ve %44,8'inin ise 7 saat ve üzeri süre müşterilerle etkileşim halinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Güvenirlilik Analizi

Güvenirlilik, araştırmada kullanılan ölçeğin ölçmek istenilen özelliği ne derece ölçtüğü ile ilgilidir (Büyüköztürk, Kılıç-Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2018: 114). Güvenirlilik analizi, araştırmada kullanılan ölçeklerin içsel tutarlılığını değerlendirmek amacıyla Cronbach's Alpha (α) katsayısı olarak hesaplanmaktadır. Cronbach's Alpha (α) katsayısının 0 ve 1 arasında bir değer alabildiği belirtilmektedir. Aynı zamanda Cronbach's Alpha (α) katsayı değeri 1'e yaklaştıka ölçeği oluşturan maddeler arası içsel uyumun o derece yüksek olduğu savunulmaktadır (İslamoğlu ve Alnaçık, 2016: 291). Cronbach's Alpha (α) katsayısı ile ilgili farklı kabul edilebilir aralıklar literatürde önerilmektedir. Ural ve Kılıç (2013) ile Kozak (2018) tarafından Cronbach's Alpha (α) kat sayısı değeri 0,60 ile 0,80 arasında ise ölçek için iyi güvenirlilik, 0,80 ve 1,00 arasında ise ölçek için yüksek güvenirlilik olarak kabul edilmektedir. Yurdugül (2005, aktaran; Baykal, Harmancı, Eşkin, Altuntaş ve Sökmen, 2011: 66) tarafından ise Cronbach's Alpha (α) katsayı değerinin 0,40 altı olması ölçeğin güvenilir olmadığının göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu katsayı değerinin 0,40 – 0,59 arasında olması ölçeğin düşük güvenirlilikte olduğunun, 0,60 – 0,79 arasında olması ölçeğin güvenilir olduğunun ve 0,80 – 1,00 arasında olması ise ölçeğin yüksek güvenirlilikte olduğunun göstergesi olarak ifade edilmektedir.

Toplam madde korelasyonları açasından literatür incelendiğinde ise toplam madde korelasyon değerleri ile ilgili genel kabul görmüş kriterin 0,20 ve üzeri şeklinde olduğu dikkat çekmektedir. Bagby, Parker ve Taylor (1993) ve Rief ve Hiller (1999) tarafından toplam madde korelasyon değerlerinin 0,20'den büyük olması gerekliliği savunulmaktadır. Toplam madde korelasyonlarının 0,20 üzerinde olduğu durumda maddelerin korunması gerektiği ancak 0,20 altı değere sahip maddelerin ölçekten çıkarılması gerektiği vurgulanmaktadır. Nunnally ve Bernstein (1994) ile Streiner, Norman ve Cairney (2015) tarafından madde toplam korelasyon değerinin 0,20'den büyük 0,80'den ise küçük olması gerektiği savunulmaktadır. 0,20 altında değere sahip maddelerin diğer maddelerle zayıf ilişkili olduğu, 0,80 üzerindeki maddelerin ise diğer maddeler ile güçlü ilişkili olduğu bu nedenle 0,20 altı ve 0,80 üstü değere sahip maddelerin ölçek için gereksiz olduğu ifade edilmektedir.

Bu açıklamalardan yola çıkarak duygusal zekâ ve iş stresi ölçeklerine güvenilirlik analizi yapılmış, yapılan güvenilirlik analizi sonucu elde edilmiş Cronbach's Alpha (α) katsayı değerleri ve toplam madde korelasyon değerlerine sırasıyla aşağıda açıklanmıştır. Çizelge 3'te duygusal zekâ ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizine ve maddelere ait aritmetik ortalamalara yer verilmiştir. Çizelge 4'te ise iş stresi ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizine ve maddelere ait Cronbach's Alpha (α) katsayı değerleri ve toplam madde korelasyon değerleri ile aritmetik ortalamalara yer verilmiştir.

Çizelge 3. Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Analizi ve Maddelere Ait Aritmetik Ortalamalar

Maddeler	\bar{x}	ss	Toplam Madde Korelasyonu
DZ1: Şahsi problemlerim hakkında başkalarıyla ne zaman konuşacağımı bilirim.	3,92	1,26	,714
DZ2: Engellerle karşılaştığımda, benzer engellerle karşılaştığımı ve o engellerin üstesinden geldiğim zamanları hatırlarım.	3,93	1,14	,697
DZ3: Uğraştığım şeylerin çoğunda iyi işler çıkaracağımı düşünürüm.	3,96	1,10	,721
DZ4: Başka insanlar sırlarını benimle rahatlıkla paylaşırlar.	3,95	1,13	,707
DZ6: Hayatımın başlıca olaylarından bazıları, neyin önemli neyin önemli olmadığını tekrar değerlendirmeme yol açmıştır.	3,79	1,14	,576
DZ7: Ruh halim değiştiğinde, yeni olanaklar görürüm.	3,72	1,18	,590
DZ8: Duygular, hayatı yaşamamı anlamlı kılan şeylerden biridir.	3,90	1,13	,602
DZ9: Duygularımı yaşadıkça onların farkında olurum.	4,02	1,04	,624
DZ10: Güzel şeylerin olmasını umarım.	4,10	1,08	,630
DZ11: Duygularımı başkalarıyla paylaşmaktan hoşlanırım.	3,69	1,29	,492
DZ12: Pozitif bir duygu yaşarken, onu nasıl sonlandıracağımı bilirim.	3,76	1,20	,513
DZ13: Ben olayları düzenlerim, başkaları eğlenirler.	3,61	1,22	,464
DZ14: Beni mutlu eden etkinlikleri araştırırım.	3,83	1,13	,592
DZ15: Başkalarına yolladığım sözsüz mesajların farkındayım.	3,84	1,17	,552
DZ16: Kendimi, başkalarının üzerinde olumlu izlenim bırakacak tarzda gösteririm.	3,77	1,16	,642
DZ17: Pozitif bir ruh halindeyken, benim için problem çözmek kolaydır.	3,96	1,03	,682

DZ18: Yüzdeki ifadelere bakarak, insanların yaşadıkları duyguları anlarım.	3,85	1,15	,684
DZ19: Duygularımın neden değiştiğini bilirim.	3,76	1,15	,624
DZ20: Pozitif bir ruh halindeyken, yeni fikirler bulabilirim.	3,81	1,13	,706
DZ21: Duygularım üzerinde kontrol sahibiyimdir.	3,73	1,17	,613
DZ22: Duygularımı yaşadıkça, kolaylıkla onların farkında olurum.	3,78	1,08	,718
DZ23: Üzerime aldığım görevlerde güzel bir sonuç hayal ederek kendimi motive ederim.	3,95	1,05	,676
DZ24: Başkaları iyi bir şey yaptığında onlara iltifat ederim.	3,87	1,13	,588
DZ25: Başka insanların gönderdiği sözsüz mesajların farkındayım.	3,83	1,08	,528
DZ26: Başka biri hayatındaki önemli bir olayı bana anlattığında, neredeyse bu olayı kendim yaşıyormuş gibi hissederim.	3,84	1,03	,606
DZ27: Duygularda bir değişim hissettiğimde, yeni fikirler üretme eğilimindeyimdir.	3,66	1,17	,601
DZ29: Başka insanların ne hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.	3,54	1,15	,553
DZ30: Başka insanlar keyifsiz olduklarında kendilerini daha iyi hissetmelerine yardımcı olurum.	3,83	1,09	,626
DZ31: Engeller karşısında yılmamak ve gayret etmek için kendimi iyi bir ruh hali içerisine sokarım.	3,77	1,10	,630
DZ32: Başka insanların ses tonlarını dinleyerek onların nasıl hissettiklerini söyleyebilirim.	3,65	1,12	,528
Cronbach's Alpha (α)=0,952	2,84	0,78	

Duygusal zekâ ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi sonucunda ölçekte yer alan üç maddenin toplam madde korelasyon değerlerinin olması istenen aralıkta ($0,20 < \text{toplam madde korelasyon değeri} < 0,80$) olmadığı ve çok düşük değerlere sahip olduğu tespit edilmiştir (DZ5=0,169; DZ28=0,182; DZ33=0,030). Bu üç maddenin geçerli toplam madde korelasyon değerine sahip olmaması dolayısıyla bu maddeler ölçek dışı bırakılmış ve kalan 30 madde üzerinden yeniden güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ayrıca Çizelge 3'te görüldüğü üzere duygusal zekâ ölçeğinde yer alan maddelerin toplam aritmetik ortalamalarının da 2,84 olduğu görülmektedir.

Çizelge 4. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Analizi ve Maddelere Ait Aritmetik Ortalamalar

Maddeler	\bar{x}	ss	Toplam Madde Korelasyonu
İS1: Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadığını hisseder misiniz?	2,32	1,27	,352
İS2: Taşıdığımız sorumluluklardan dolayı kaygı yaşar mısınız?	2,70	1,21	,650
İS3: İş yerinde kariyerinizle ilgili gelişme ve ilerleme konusunda endişeleriniz oluyor mu?	2,98	1,24	,600
İS4: Normal bir iş günün de bitirilemeyecek kadar ağır iş yükünüzün olduğunu hisseder misiniz?	2,96	1,21	,632
İS5: Çevrenizdeki kişilerin bir biriyle çatışan taleplerini karşılayamayacağınızı düşünür müsünüz?	2,89	1,17	,630
İS6: İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hisseder misiniz?	2,80	1,29	,608
İS7: Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?	3,16	1,22	,249
İS8: İşinizle ilgili bilgileri elde etmek konusunda güçlüklerle karşılaşır mısınız?	2,84	1,26	,572
İS9: İşyerinizde çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı hisseder misiniz?	2,83	1,27	,424
İS10: Amirinizin sizi etkileyen karar ve davranışını yönlendiremediğinizi hisseder misiniz?	2,93	1,17	,620
İS11: İş arkadaşlarınızın sizden bekledikleri konusunda tereddüde düşer misiniz?	2,60	1,23	,686
İS12: İş yükünüzün işinizin kalitesini olumsuz etkilediğini düşünür müsünüz?	2,73	1,18	,616
İS13: Daha iyisinin nasıl yapıldığını bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız?	2,83	1,29	,665

İS14: İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu düşünür müsünüz?	2,91	1,30	,550
İS15: Tanıdığımız insanların hayatlarını etkileyecek kararlar vermekten kaygı duyar mısınız?	3,09	1,26	,520
Cronbach's Alpha (α)=0,890	2,84	0,78	

Çizelge 4'te görüldüğü üzere iş stresi ölçeğine ilişkin Cronbach's Alpha (α) katsayı değeri 0,890 olarak hesaplanmış olup yüksek güvenilirlik olarak tespit edilmiştir. Bu durumda iş stresi ölçeğine ait hesaplanmış olan Cronbach's Alpha (α) katsayı değerinden hareketle iş stresi ölçeğinin içsel tutarlılığının yüksek olduğu söylenebilmektedir.

İş stresi ölçeğine ait toplam madde korelasyonları incelendiğinde ise toplam madde korelasyon değerlerinin 0,24 üzerinde, 0,68 altında olduğu görülmektedir. Çizelge 4'e göre ise toplam madde korelasyon değerlerinin olması istenen aralıkta ($0,20 < \text{toplam madde korelasyon değeri} < 0,80$) olduğu, maddelerin birbirleriyle ilişkilerinin iyi düzeyde olduğu ifade edilebilmektedir. Ayrıca Çizelge 4'ten de görüldüğü üzere iş stresi ölçeğinde yer alan maddelerin toplam aritmetik ortalamalarının da 2,84 olduğu görülmektedir.

Fark Testleri

Araştırma katılımcıları olan konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ ve iş stresi düzeyleri ile sosyo-demografik özellikleri arasında fark bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla uygun istatistiksel testler yapılmıştır. Uygun istatistiksel testleri saptamak amacıyla öncelikle verilerin normal dağılım gösterip göstermediği tespit edilmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermemesi hem teorik hem de ampirik çalışmalar açısından önem arz ettiğinden dolayı bir çok araştırmacının bu konuyla ilgili olduğu ve yaklaşık 40 farklı normallik testinin geliştirildiği belirtilmektedir (Yazıcı ve Yolacan, 2007). Bunlar arasında Chi-square, Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk, Anderson-Darling, Skewness-Kurtosis gibi farklı testler bulunmaktadır. Bu araştırmada duygusal zekâ ve iş stresi ölçeklerinden elde edilmiş verilerin normal dağılıp dağılmadığını

tespit etmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi tercih edilmiştir. Çünkü bu testin normallik tespiti yapmak için en iyi bilinen ve en çok kullanılan test olduğu ifade edilmektedir (Pallant, 2001, 54; Steinskog, Tjostheim ve Kvamsto, 2007; Tabachnick ve Fidell, 2007: 79; Drezner, Turel ve Zerom: 2010). Duygusal zekâ ve iş stresi ölçekleri için yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda elde edilen değerlerin (duygusal zekâ, $p=0,000$; iş stresi, $p=0,037$), $p<0,05$ düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiş ve verilerin normal dağılmadığı görülmüştür. Duygusal zekâ ve iş stresi ölçeğine ait verilerin normal dağılım göstermemesinden dolayı analizler parametrik olmayan testlerden “Mann Whitney U Testi (U)” ve “Kruskal Wallis Testi (X^2)” kullanılarak yapılmıştır. Yapılan çoklu grup analizleri sonucunda gruplar arasında fark bulunduğu durumlarda ise fark yaratan gruplar “Bonferroni” ile tespit edilmiştir.

Van’da bulunan konaklama işletmelerinde çalışanların, duygusal zekâ düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgulara Çizelge 5’te, iş stresi düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgulara ise Çizelge 6’da yer verilmiştir.

Çizelge 5. Duygusal Zekâ ve Sosyo-Demografik Değişkenler Bonferroni Testi * $p<0,05$

	Değişkenler	n	Sıra Ortalaması	U/ X^2 Değeri	P	Bonferroni
Cinsiyet	Kadın	93	107,68	U=5643,500	,142	-
	Erkek	137	120,81			
Yaş	(1) 24 yaş ve altı	95	98,24	$X^2=10,968$,012	2>1
	(2) 25 - 34 yaş arası	76	126,36			
	(3) 35 - 44 yaş arası	45	129,74			
	(4) 45 yaş ve üzeri	14	127,89			
Eğitim Durumu	Lise ve altı	97	110,30	$X^2=4,589$,204	-
	Ön Lisans	57	114,94			
	Lisans	67	127,51			
	Lisansüstü	9	85,67			
Otelde	0-5 yıl	129	111,34	$X^2=1,540$,673	-

Çalışma Süresi	6-10 yıl	68	123,65			
	11-15 yıl	19	113,95			
	16 yıl ve üzeri	14	116,36			
Departman	(1) Ön Büro	63	136,25			
	(2) Kat Hizmetleri	51	100,34			
	(3) Yiyecek-İçecek	44	92,77	$X^2=16,363$,006	1>3
	(4) Muhasebe	29	113,10			
	(5) Teknik Servis	18	139,33			
	(6) Diğer	25	119,76			
Misafirlerle Günlük Etkileşim Süresi	(1) 0-2 saat	38	109,91			
	(2) 3-4 saat	41	99,93			
	(3) 5-6 saat	48	103,49	$X^2=8,882$,031	4>2
	(4) 7 saat ve üzeri	103	129,60			

Konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ puan sıra ortalamaları ile sosyo-demografik özellikleri ayrı ayrı karşılaştırılmıştır. Çizelge 5'te de görüldüğü üzere konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ puan sıra ortalamaları ile yaşları arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). 25-34 yaş arası olan çalışanların duygusal zekâ puan sıra ortalamalarının 24 yaş ve altı olan çalışanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Son olarak konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ puan sıra ortalamaları ile misafirlerle etkileşimde buldukları süre arasında da anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Misafirlerle etkileşim süresi günlük 7 saat ve üzeri olan çalışanların duygusal zekâ puan sıra ortalamalarının misafirlerle etkileşimleri 3-4 saat olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Araştırmanın katılımcılarını oluşturan konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ puan sıra ortalamalarının cinsiyete, eğitim durumuna ve otelde çalışma sürelerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır.

Çizelge 6. İş Stresi ve Sosyo-Demografik Değişkenler

Değişkenler	n	Sıra Ortalaması	U/X ² Değeri	p	Bonferroni	
Cinsiyet	Kadın	93	109,89	U=5849,000	,292	-
	Erkek	13	119,31			
Yaş	(1) 24 yaş ve altı	95	102,03	X ² =8,552	,036	3>1
	(2) 25 - 34 yaş arası	76	118,84			
	(3) 35 - 44 yaş arası	45	136,07			
	(4) 45 yaş ve üzeri	14	122,64			
Eğitim Durumu	Lise ve altı	97	118,36	X ² =,412	,938	-
	Ön Lisans	57	115,50			
	Lisans	67	111,66			
	Lisansüstü	9	113,33			
Otelde Çalışma Süresi	0-5 yıl	12	109,45	X ² =5,800	,122	-
	6-10 yıl	9	122,82			
	11-15 yıl	68	142,29			
	16 yıl ve üzeri	19	99,32			
Departman	Ön Büro	63	114,84	X ² =6,768	,238	-
	Kat Hizmetleri	51	122,25			
	Yiyecek-İçecek	44	117,80			
	Muhasebe	29	126,78			
	Teknik Servis	18	117,58			
Misafirler Günlük Etkileşim Süresi	Diğer	25	84,78	X ² =3,534	,316	-
	0-2 saat	38	122,89			
	3-4 saat	41	126,55			
	5-6 saat	48	119,05			
	7 saat ve üzeri	10	106,72			
3	3	106,72				

*p<0,05

Konaklama işletmelerinde çalışanların iş stresi puan sıra ortalamaları ile sosyo-demografik özellikleri ayrı ayrı karşılaştırılmıştır. Çizelge 6'da da görüldüğü üzere konaklama işletmelerinde çalışanların iş stresi puan sıra ortalamaları ile yalnızca yaşları arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir (p<0,05).

35 - 44 yaş arası olan çalışanların iş stresi puan sıra ortalamalarının 24 yaş ve altı olan çalışanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın katılımcılarını oluşturan konaklama işletmelerinde çalışanların iş stresi puan sıra ortalamalarının cinsiyete, eğitim durumuna, otele çalışma sürelerine, departmanlarına ve misafirlerle günlük etkileşim sürelerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır.

Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi ile sürekli değişkenler arasında ilişki olup olmadığı tespit edilmektedir. Araştırma kapsamında ele alınan değişkenler arasında ilişkinin gücü ve yönü bu analiz ile belirlenmektedir (Yükselen, 2017: 157). Korelasyon katsayısı “r” ile gösterilmektedir. ± 1 aralığında değer almaktadır. Korelasyon katsayısının pozitif (+) çıkması değişkenler arasında doğru yönde, negatif (-) çıkması ise ters yönde bir ilişki olduğunu ifade etmektedir. Korelasyon katsayısının 0 değerini alması ise değişkenler arasında ilişkinin bulunmadığının göstergesi olarak kabul edilmektedir.

Korelasyon katsayısının mutlak değer olarak 0,70-1,00 arasında bir değer olması yüksek, 0,70-0,30 arasında bir değer olması orta ve 0,30-0,00 arasında bir değer olması ise düşük ilişki olarak yorumlanmaktadır (Yurtseven, Erkul ve Kekeç-Morkoç, 2013: 57). Bu açıklamalardan hareketle araştırma kapsamındaki iki sürekli değişken olan duygusal zekâ ve iş stresi arasında ilişki bulunup bulunmadığını saptamak amacıyla yapılmış korelasyon analizi sonuçlarına Çizelge7’de yer verilmiştir.

Çizelge 7. Araştırmada Kullanılan Değişkenler Arasındaki İlişkiyi Açıklayan Korelasyon (Spearman’s rho) Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular

		İş Stresi	
Spearman’s rho	Duygusal Zekâ	Correlation Coefficient	,065
		p	,330
		N	230

Çizelge 7'den görüldüğü üzere duygusal zekâ ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Çizelge 8. Regresyon Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular

Araştırma Modeli Özet İstatistikler

Çoklu R Katsayısı = 0,114

$R^2 = 0,013$

Uyarlanmış $R^2 = 0,009$

Standart Hata = 0,77678

	B	SE β	β	t	Sig.
Sabit	2,381	0,272		8,753	0,000
Duygusal Zekâ	0,121	0,070	0,114	1,731	0,085

Çizelge 8'den görüldüğü üzere duygusal zekâ ve iş stresinin %01'ini açıkladığı ($R^2 = 0,013$) ve duygusal zekânın iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı ($\beta=0,114$, $p=0,085$) görülmektedir.

Sonuç Ve Öneriler

Duygusal zekâ ve stres kavramlarının yaşantımızda önemli rol oynayan konular olduğu bilinmektedir. Bu kavramlara yoğunlaşmanın yanı sıra duygusal zekânın bireylerin davranışlarını direkt etkilediği için yaşantımızdaki yeri ve önemi her geçen gün daha fazla hissedilmektedir. Duygusal zekânın çalışanların örgütleri içerisindeki iş performansını, stresini ve iş tatmini gibi konuları da doğrudan etkilediği bilinmekte bu konu üzerine çalışmalar yapılmış ve yapılmaya devam etmektedir. Kurumsal yapıda faaliyet gösteren örgütlerin çalışan bireylerden maksimum düzeyde verim alabilmenin yollarını aramakta olduğu söylenebilmektedir. Duygusal zekâsını kullanabilen kişilerin verimliliklerinin yüksek olduğu bilinmektedir.

İşe alımlarda uygulanan testler ve örgütlerin çalışanlarına vermiş olduğu eğitimlerin duygusal zekânın gündemdeki bilinirliği daha çok arttırdığı ifade edilmektedir. Duygusal zekâ gibi stres konusunda da strese sebebiyet veren faktörlerin analiz edilip bilinmesi önem arz etmekte ve stres konusunun da yaşamımızın her anında günlük hayatımıza etki ettiği söylenmektedir. Stres konusunda yapılan araştırmalar her geçen gün farklı boyutları ile ele alınarak artmakta ve bu süreç ile ilgili uzun süren üstesinden gelebilme yolları üzerinde de durulduğu görülmektedir.

Mevcut araştırma sonucuna bakıldığında Van ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde görev yapan personellerin duygusal zekâ ve iş stresi ($r=0,065$, $p>0,05$) arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Örgütsel bağlamda iş stresinin mesleki stres olarak da bilinmesinden yola çıkılarak (Shukla ve Srivastava, 2016), duygusal zekâ ve iş stresi arasında ilişkinin bulunmadığı ya da duygusal zekânın iş stresini etkilemediği yönünde araştırmalarında ilgili alan yazında yer aldığı dikkat çekmekte ve bilinmektedir. Örnek verilecek olursa Aghdasi, Kiamanesh ve Ebrahim (2011) tarafından İran’da bir işletmede görev yapan personeller ile gerçekleştirilmiş araştırma sonucunda duygusal zekânın mesleki stres üzerinde doğrudan ya da dolaylı bir etkisinin bulunmadığı sonucunun çıktığı görülmektedir.

Van ilinde yer alan konaklama işletmelerinin çalışanlarını temel alan araştırmamız sonucunda duygusal zekânın iş stresine etkisinin olmadığı görülmüştür. Araştırmamızda yer alan hipotez sonuçlarında ise, H1 ve H2 hipotezlerinin kısmen desteklendiği, H3 ve H4 hipotezlerinin ise ret olduğu görülmektedir. Çalışanların duygusal zekâlarının iş stresi üzerinde etkisinin olmaması, bu bireyler üzerinde stres oluşturan başka sebeplerin neler olduğu üzerine çalışmaların yapılabilmesi ve araştırılmasına yol gösterebilecektir. Duygusal zekânın çalışanlar üzerinde iş performansı, verimlilik, motivasyon gibi alanlar üzerinde etkisine bakılarak yeni araştırmalar yapılmasına olanak sağlayabilecektir. İş stresi kavramının mesleki stres olarak tanımlandığı bir çalışmada Oginska – Bulik (2005), mesleki stresin algılanmasında duygusal zekânın öneminin bulunduğu fakat çok etkili olmayan bir rolünün bulunduğunu ifade etmektedir. Bu açıklamalar ve çalışmalar ışığında duygusal zekânın başka konularla olan ilişkisi araştırılabilir veya iş stresini etkileyen farklı kavramlar üzerinde çalışmalar geliştirilebilir. Van ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan kişilerin verimlilikleri incelenebilir.

Farklı kavramlarında üzerine yoğunlaşarak yapılacak araştırmalar ışığında işverenlerin çalışan personellerine daha pozitif şartlar ve alt yapı oluşturabilmeleri öngörülmektedir. Aynı şekilde çalışan bireylerin eğitim durumlarının düşük seviyede olduğu ve yaş ortalamasının düşük olduğu verilerine dayanarak anket yöntemine ek,

mülakat yöntemi ile verecekleri yanıtlar yapılabilecek başka çalışmalar için değerlendirilebilir.

Kaynakça

- Atabek, E. (2000). *Bizim Duygusal Zekâmız*. (2. Baskı). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Bagby, R. M., Parker, J. D., ve Taylor, G. J. (1994). The twenty-item Toronto alexithymia scale-I. Item selection and cross-validation of the structure. *Journal of Psychosomatic Research* 38 (1), 23-32.
- Büyüköztürk, Ş. (2019). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*. Geliştirilmiş 26. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2018). *Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 25. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Cherniss, C. (2002). “Liderler için sosyal ve Duygusal Öğrenme”, (Çev. C. Gülten). *Milli Eğitim Dergisi*, (155-156), 1-2.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,6(3), 23-48.
- Drezner, Z.,Turel, O., ve Zerom, D. (2010). A modified Kolmogorov-Smirnov test for normality. *Communications in Statistics-Simulation and Computation*, 39 (4), 693-704.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: Todaie, Yayıncılık.
- Goleman, D. (2005). *Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*.(Çev. B. Seçkin Yüksel). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Güçlü, N.(2001). “Stres Yönetimi”, *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- İslamoğlu, A. H. ve Alnıaçık, Ü. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı)*. Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 5. Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayımları.

- Jamal, M. (2005). “Short Communication: Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stres and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees”, *Stres and Health*, 21, 129-137.
- Kozak, M. (2018). Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri. 4. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mayer, D. and John, G. G. (1996). “*Emotional Intelligence and the Identification of Emotion*”, *Intelligence*, 22, 89-113.
- Nunnally, J. C., Ve Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. Third Edition. Tata Mcgraw-Hill Education.
- Özmutaf, N. M. (2006). “Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım”, *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2), 75-81.
- Pamukoğlu, E. (2004). *Duygusal Zekânın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında İncelenmesi ve Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Pallant, J. (2001). *SPSS survival manual*. First Published. USA, Philadelphia: Open University Press.
- Steinskog, D. J., Tjostheim, D. B., ve Kvamsto, N. G. (2007). A cautionary note on the use of the Kolmogorov-Smirnov test for normality. *Monthly Weather Review*, 135 (3), 1151–1157.
- Streiner, D. L., Norman, G. R., Ve Carney, J. (2015). *Health Measurement Scales: A Practical Guide To Their Development And Use*. Fifth Edition. Oxford University Press, Usa.
- Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Examining the effect of emotional intelligence on socio-demographic variable and job stress among retail employees. *Cogent Business & Management*, 3 (1), 1-18.
- Şenyiğit, G. (2004), Çalışma Hayatında Stres, *Verimlilik Dergisi*, 3, 103-120.
- Tabachnick, B. G., ve Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. Fifth Edition. Boston, MA: Pearson.

- Yazıcı, B., ve Yolacan, S. (2007). A comparison of various tests of normality. *Journal of Statistical Computation and Simulation*, 77 (2), 175-183.
- Yurtseven, H. R., Erkul, H., ve Kekeç-Morkoç, D. (2013). *Örneklerle Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem ve Teknikleri*. 1. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yükselen, C. (2017). *Pazarlama Araştırmaları. Gözden Geçirilmiş 7. Baskı*. Ankara: Detay Yayıncılık.