

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Selami GÜLTEKİN

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ İLE  
PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN GÜNLÜK TURLARDA  
KARŞILAŞTIKLARI YÖNETSEL SORUNLAR BAZINDA İNCELENMESİ

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2016

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Selami GÜLTEKİN

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ İLE  
PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN GÜNLÜK TURLARDA  
KARŞILAŞTIKLARI YÖNETSEL SORUNLAR BAZINDA İNCELENMESİ

Danışman

Doç. Dr. Ebru TARCAN İÇİGEN

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2016

**T.C.**  
**Akdeniz Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,**

Selami GÜLTEKİN'in bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Cem Oktay GÜZELLER (İmza)

Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. Ebru İÇİGEN (İmza)

Üye : Yrd. Doç. Dr. Nurşah ŞENGÜL (İmza)

Tez Başlığı: Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeyi ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin Günlük Turlarda Karşılaştıkları Yönetsel Sorunlar Bazında İncelenmesi

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 01/ 08/ 2016

Mezuniyet Tarihi : 02/ 09/ 2016

(İmza)  
Prof. Dr. İhsan BULUT  
Müdür

## AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeyi ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin Günlük Turlarda Karşılaştıkları Yönetsel Sorunlar Bazında İncelenmesi” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

...../...../ 2016

Selami GÜLTEKİN

İmza



## İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ .....	iv
TABLolar LİSTESİ .....	v
ÖZET .....	vii
SUMMARY .....	viii
GİRİŞ .....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM DUYGUSAL ZEKÂ

1.1	Duygu Kavramı .....	3
1.2	Duygunun Özellikleri ve Duygunun İlkeleri .....	3
1.3	Duyguların İşlevi .....	6
1.4	Temel Duygular .....	9
1.5	Başlıca Duygu Kuramları .....	11
1.5.1	Evrimsel Duygu Kuramı .....	11
1.5.2	James – Lange Kuramı .....	12
1.5.3	Yüzselsel Geri Bildirim Kuramı .....	12
1.5.4	Cannon-Bard Kuramı .....	12
1.5.5	Schachter- Singer Kuramı (İki Etmenli Kuram) .....	13
1.5.6	Karşıt Süreç Kuramı .....	14
1.6	Zekâ Kavramı .....	14
1.6.1	Entelektüel Zekâ: I.Q. (Intellectual Quotient) .....	16
1.7	Başlıca Zekâ Kuramları .....	18
1.7.1	Gardner’in Çoklu Zekâ Kuramı .....	19
1.7.2	Robert Sternberg – Üçlü Zekâ Kuramı .....	21
1.7.3	Piaget’in Uyum Kuramı .....	21
1.7.4	Spearman’ın Zekâ Kuramı .....	22
1.7.5	Thorndike’in Sosyal Zekâ Kuramı .....	22
1.8	Duygusal Zekâ .....	23
1.8.1	Duygusal Zekânın Tanımı .....	24
1.8.2	Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi .....	25
1.9	Duygusal Zekânın Ölçülmesi ve Duygusal Zekâ Modelleri .....	26
1.9.1	Daniel Goleman’ın Duygusal Yeterlilikler Modeli .....	28
1.9.2	Mayer ve Salovey Modeli .....	30

1.9.3	Bar-On Modeli .....	31
1.9.4	Petrides 'in Kuramı .....	33
1.10	Duygusal Zekânın Geliştirilmesi .....	34
1.11	İş Yaşamında Duygusal Zekâ .....	36

## İKİNCİ BÖLÜM

### TURİZM, TURİST REHBERLİĞİ, DUYGUSAL ZEKÂ VE PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ

2.1	Turizm ve İlgili Kavramlar .....	41
2.1.1	Turistlerin Seyahat Amaçları .....	42
2.2	Dünya'da ve Türkiye'de Turizmin Tarihsel Gelişimi .....	43
2.2.1	Turizmin Ekonomik Etkileri .....	47
2.3	Turist Rehberliği Mesleği ve İlgili Kavramlar .....	48
2.4	Turist Rehberlerinin Turizmdeki Önemi .....	50
2.5	Dünya'da Turist Rehberliği Mesleği .....	53
2.6	Dünya'da Rehber Örgütleri .....	54
2.6.1	WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations) Dünya Turist Rehberi Birlikleri Federasyonu .....	54
2.6.2	FEG (European Federation of Tourist Guide Associations) Avrupa Turist Rehberi Birlikleri Federasyonu .....	55
2.7	Türkiye'de Turist Rehberliği Mesleği .....	55
2.8	Türkiye'de Rehber Örgütleri .....	58
2.8.1	Turist Rehberleri Birliği (TUREB) ve Birliğe Bağlı Odalar .....	58
2.9	Türkiye'de Rehber Olma Şartları .....	60
2.10	Profesyonel Turist Rehberlerinin Sorunları .....	61
2.11	Rehberlikte Tur Yönetimi ve Günlük Turlarda Karşılaşılan Yönetimsel Sorunlar .....	65
2.12	Turizm Sektörü ve Duygusal Zekâ .....	67
2.13	Profesyonel Turist Rehberliğinde Duygusal Zekâ .....	70
2.14	Profesyonel Turist Rehberliğinde Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri .....	71

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ İLE PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ ARASINDAKİ İLŞKİNİN GÜNLÜK TURLARDA KARŞILAŞTIKLARI YÖNETSEL SORUNLAR BAZINDA İNCELENMESİ

3.1	Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	74
3.2	Araştırmanın Varsayımı ve Hipotezleri .....	75
3.2.1	Araştırmanın Hipotezleri .....	75
3.2.2	Hipotezler ve Alt Hipotezler .....	75
3.3	Araştırmanın Kapsamı .....	76
3.3.1	Evren ve Örneklem .....	76
3.4	Veri Toplama Araçları ve Verilerin Analizi .....	77
3.4.1	Duygusal Zekâ Ölçeği .....	77
3.4.2	Problem Çözme Envanteri .....	79
3.4.3	Yönetsel Sorunlarla İlgili Sorular .....	79
3.4.4	Demografik Değişkenlere İlişkin Sorular .....	80
3.4.5	Verilerin Çözümlemesi .....	80
3.5	Bulgular .....	81
3.5.1	Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular .....	81
3.5.2	Tanımlayıcı Bulgular .....	82
3.5.3	Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ve Problem Çözme Becerileri ile İlgili Bulgular .....	84
3.6	Güvenilirlik ve Geçerlilik .....	85
3.7	Araştırma Hipotezlerine ve Alt Hipotezlerine İlişkin Bulgular .....	88
	<b>SONUÇ</b> .....	<b>99</b>
	<b>KAYNAKÇA</b> .....	<b>107</b>
	<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	<b>124</b>

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Düşünme, Hissetme, Faaliyete Geçirme Üçgeni.....	8
Şekil 1.2 Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli.....	31
Şekil 3.1 Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklığı Ölçeğine İlişkin Yamaç Birikinti Grafiği ..	87





## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Duyguların Alışılabilir Anlamları ve İçermesi Gereken Anlamlar .....	9
Tablo 1.2 Kuramcılara Göre Temel Duygular .....	10
Tablo 1.3 Gardner'ın Çoklu Zekâ Kuramındaki Zekâ Türleri Sınıflandırması.....	20
Tablo 1.4 Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi.....	26
Tablo 1.5 Duygusal Zekâ Modelleri.....	27
Tablo 1.6 Goleman'ın Duygusal Yeterlilikler Modeli .....	29
Tablo 1.7 Bar-On Modelinin İçeriği.....	32
Tablo 1.8 Kişilik Özelliği Duygusal Zekâ'nın Alanı .....	34
Tablo 2.1 Türkiye'nin Yıllara Göre Ziyaretçi Sayısı ve Turizm Geliri.....	46
Tablo 2.2 Uluslararası Turist Gelişleri .....	46
Tablo 2.3 Türkiye'deki Rehber Odaları .....	58
Tablo 2.4 Rehber Odalarının Yetki Çevreleri .....	59
Tablo 2.5 Bölgesel Rehber Odalarının Yetki Çevreleri .....	59
Tablo 3.1 Katılımcıların Demografik Özellikleri .....	81
Tablo 3.2 Katılımcıların Aktif Rehberlik Yaptıkları Süre.....	82
Tablo 3.3 Katılımcıların Yaptıkları Turlara Tur Lideri Katılma Sıklıkları .....	82
Tablo 3.4 Katılımcıların Rehberlik Yaptıkları Yabancı Dillere Göre Dağılımları.....	82
Tablo 3.5 Katılımcıların Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları.....	83
Tablo 3.6 Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişilik Özelliği Duygusal Zeka Ölçeği Kısa Formu Puan Ortalamaları .....	84
Tablo 3.7 Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Envanteri Puan Ortalamaları....	84
Tablo 3.8 Cronbach Alpha Değerleri .....	85
Tablo 3.9 Ölçek Boyutlarının Güvenilirlik Analizleri.....	85
Tablo 3.10 Problem Çözme Ölçeğinin KMO ve Barlett Testi .....	86
Tablo 3.11 Yönetsel Sorunlar Ölçeğinin KMO ve Barlett Testi .....	86
Tablo 3.12 Duygusal Zeka ölçeğinin KMO ve Barlett testi .....	86
Tablo 3.13 Duygusal Zekâ Seviyesi ile Problem Çözme Becerileri Korelasyon Analizi Sonuçları (N=300) .....	88
Tablo 3.14 Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ve Problem Çözme Becerileri Regresyon Analizi Sonuçları .....	88
Tablo 3.15 Duygusal Zekâ Seviyesi ile Günlük Turlarda Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklığı Korelasyon Analizi Sonuçları (N=300) .....	89

Tablo 3.16 Duygusal Zekâ Seviyeleri ve Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Regresyon Analizi Sonuçları .....	90
Tablo 3.17 Problem Çözme Becerileri ile Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Korelasyon Analizi Sonuçları (N=300) .....	91
Tablo 3.18 Problem Çözme Becerileri ve Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Regresyon Analizi Sonuçları .....	92
Tablo 3.19 Duygusal Zekâ Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması .....	93
Tablo 3.20 Yaş Değişkenine Göre Duygusal Zekâ Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması .....	93
Tablo 3.21 Medeni Duruma Göre Duygusal Zekâ Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması .....	95
Tablo 3.22 Cinsiyete Göre Problem Çözme Becerileri Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması .....	96
Tablo 3.23 Yaş Değişkenine Göre Problem Çözme Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması .....	96
Tablo 3.24 Medeni Duruma Göre Problem Çözme Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması .....	97
Tablo 3.25 Hipotezlere İlişkin Sonuç Tablosu .....	98

## ÖZET

Bu çalışmanın amacı profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ seviyelerinin ve problem çözme becerilerinin, günlük turlarda karşılaştıkları yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıkları üzerinde etkisinin belirlenmesinin yanı sıra duygusal zekâ ve problem çözme becerilerinin çeşitli demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesidir. Bu amaçlar doğrultusunda ilgili alan yazın taraması yapılarak konu ile ilgili yapılmış çalışmalardan yararlanılmış ve birincil veri elde etmek amacıyla Türkiye’de çalışan profesyonel turist rehberlerine anket uygulaması yapılmıştır.

Araştırmanın örneklemini Türkiye’nin çeşitli bölgelerinde aktif olarak rehberlik hizmeti veren 300 profesyonel turist rehberi oluşturmaktadır. Çalışmada, olasılık prensiplerine uymayan örnekleme tekniklerinden “kartopu örnekleme” tekniği uygulanmıştır. Elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş paket program yardımıyla analiz edilmiş; frekans, yüzdeler, aritmetik ortalamalar hesaplanmıştır. Araştırmanın değişkenlerine ait çıkarımsal istatistik için t testi, varyans analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır.

Analizlerden elde edilen bulgular ışığında, duygusal zekâ seviyeleri arttıkça yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklığının azaldığı ve yaş arttıkça duygusal zekâ puanlarının ve problem çözme becerisinin arttığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Duygusal zekâ alt boyutlarından sadece iyi oluş boyutunda ve problem çözme becerisi alt boyutlarından sadece yaklaşma kaçınma alt boyutunda medeni duruma göre farklılık bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Zekâ, Problem Çözme, Profesyonel Turist Rehberliği, Turizm, Yönetsel Sorunlar.

**SUMMARY**

**ANALYSING THE RELATIONSHIP BETWEEN PROFESSIONAL TOUR GUIDES  
EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVEL AND PROBLEM SOLVING SKILLS ON THE  
BASIS OF PROBLEMS ENCOUNTERED DURING DAILY TOURS**

The purpose of this study is to determine the emotional intelligence and problem solving skills' effect on professional tourist guides' managerial problem encountering frequencies during daily trips, besides determining whether the emotional intelligence and problem solving skills vary across demographical factors. Within this scope, the related body of literature is reviewed, the previous studies are utilised and in order to obtain primary data for this study, a survey is conducted on professional tour guides working in Turkey.

300 tourist guides serving actively in various regions of Turkey constitute the research sample. Nonprobability sampling method "snowball sampling" is applied in the study. The obtained data is analysed through the statistical program developed for social sciences; frequencies, percentages and arithmetic means are calculated. To have inferential statistics regarding the variables of the research; t-test, analysis of variance, correlation and regression analysis are applied.

In the light of statistical analysis findings, it is concluded that; as the emotional intelligence level increases, the frequency of encountering managerial problems decrease and both the emotional intelligence scores and problem solving skills increase as the age increases. Only the emotional intelligence subscale "well-being" and problem solving subscale "approach-avoidance" are found to differ by marital status.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Problem Solving, Professional Tour Guiding, Tourism, Managerial Problems

## GİRİŞ

İnsanların tarih öncesi çağlarda avcı ve toplayıcı olarak yaşadığı ve yerleşik hayata geçme aşamasında su ve verimli toprak gibi yaşam kaynaklarının yakınlarında toplandığı bilinmektedir. Günümüzde de insan toplulukları yaşamsal ihtiyaçlarını daha rahat karşılayabilecekleri alanlarda yoğunlaşmakta ve bir arada yaşamaktadır. Bir arada yaşamak da belli bir uyum gerektirmektedir. Bir arada yaşama ihtiyacı, insan yaşamını birçok açıdan kolaylaştırabiliyorken, bir arada yaşama ve çalışma gerekliliği, beraberinde bir takım sorunlar ve olumsuzluklar da getirebilmektedir. Bu olumsuzluklar sonucunda bireylerin birbirleriyle yaşadıkları sorunları çözme ihtiyacı da doğmaktadır. İnsanlar çeşitli yöntemlerle aralarındaki uyumu arttırmaya ve sorunları çözmeye çalışmaktadır.

Turizm de insan gücünün ve emeğinin yoğun (Karatepe vd., 2009: 726) olarak kullanıldığı bir hizmet sektörü olması itibarıyla ve insanların ve bazen de işletmelerin ortak çalışmasını gerektiren yapısı dolayısıyla bir takım insan kaynaklı sorunların yaşanabileceği bir alandır. Turist rehberliği mesleği de, turizm sektöründeki yeri bakımından çok çeşitli işletme ve bireylerle uyumlu çalışmayı gerektiren bir yapıya sahiptir. Turist rehberliği, mesleğin gereği olarak; hem turistlerle hem de ortak çalışılan diğer bireylerle iyi anlaşmayı, işletmelerle uyumlu çalışmayı ve koordinasyonu (Tetik, 2006: 61) gerektiren bir iştir. Turist rehberliğinin, bireylerden kaynaklı olmayan mesleki engel ve sorunları kaldırılabilir, genel sorunları çeşitli kanuni düzenlemeler veya birlik çalışmaları ile çözülebilecek olsa da, insan kaynaklı sorunların çözümü, rehberlerin duygularını ve düşüncelerini, dolayısıyla davranışlarını iyi yönetilebilmesiyle ve problem çözme yeteneklerini kullanmasıyla mümkün olabilir.

Turist rehberleri, işlerinin doğası gereği tur esnasında anlık oluşabilecek sorunları tek başına çözmek durumunda kalabilmektedir. Çünkü turist rehberleri, tura çıktıkları andan itibaren çoğu zaman bağlı oldukları acentelerinin tek temsilcisi (Geva ve Goldman, 1991: 178; Black ve Weiler, 2005: 82), ve böylelikle turun tek yöneticisi konumuna geçmektedirler. Tur katılımcılarıyla sık, uzun ve yoğun etkileşim içerisinde bulunan tur lideri çeşitli duygular sergilemesi gerektiğinden turizm ortamında tipik bir “duygusal emekçi” rolünü oynamaktadır. Buna ek olarak duygusal yükünü boşaltabileceği yani sahne arkası olarak kullanabileceği mekân ve zaman son derece sınırlıdır. Bu durum da zorlu görevin şiddetini daha da arttırmaktadır (Wong ve Wang, 2009: 250). Duyguları algılama ve ifade edebilme, duyguyu düşünceyle özdeşleştirme, duyguyu anlayabilme ve muhakeme yapabilme, kendinin ve başkalarının duygularını yönetebilme olarak tanımlanan (Mayer vd., 2000: 267) duygusal

zekâ, insanların günlük hayatlarında ve iş hayatlarında kendilerini ve başkalarını daha iyi anlayabilmelerine, bireylerin kendilerinin ve başkalarının duygularını daha iyi yönetebilmelerine atıf yapan bir konudur.

Problem ise; karmaşık, sıkıntılı ve istenmeyen durumları belirtmekte ve hayatta sıklıkla karşılaştığımız durumları ifade etmektedir. Problem çözme ise, bir amaca erişmekte karşılaşılan güçlükleri yenme sürecidir ve bilginin yanı sıra yaratıcılık ve çözüme ilişkin yöntemlerden yararlanmayı gerektirmektedir (Yalçın vd., 2010: 20).

Bu çalışma, insanların yoğun etkileşim içerisinde olduğu ve dolayısıyla çeşitli sorunların yaşandığı turizm sektöründe çalışan profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ seviyelerinin, problem çözme becerilerinin ve günlük turlarda yaşadıkları yönetsel sorunların çeşitli değişkenlerle ve birbirleriyle olan ilişkisini ve birbirlerine yaptıkları etkileri incelemek amacıyla yapılmıştır.

Bu doğrultuda çalışmanın birinci bölümünde, duygu kavramı ve duygunun özellikleri, duygu kuramları hakkında bilgi verilmektedir. Ayrıca çalışmada zekâ kavramı ve başlıca zekâ kuramları, duygusal zekâ, duygusal zekânın tarihsel gelişimi, duygusal zekânın ölçülmesi, duygusal zekâ modelleri, iş yaşamında duygusal zekâ konularından bahsedilmektedir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, alan yazın taraması ile ulaşılan kaynakların ışığında: Turizm ile ilgili kavramlar, turistlerin seyahat amaçları, dünyada ve Türkiye’de turizmin gelişimi, turizmin ekonomik etkileri, turist rehberliği mesleğinin kavramsal tartışması, rehberliğin turizmdeki önemi, dünyada rehberlik ve rehber örgütleri, Türkiye’de rehberlik mesleği ve rehber örgütleri, rehber olma şartları, turist rehberlerinin genel sorunları, rehberlerin turlarda karşılaştıkları yönetsel sorunlar, turizm sektöründe duygusal zekâ, turist rehberliğinde duygusal zekâ ve problem çözme becerilerinden bahsedilmektedir.

Üçüncü bölümde, çalışmanın anket uygulamasından elde edilen verilere ilişkin bulgular ve yorumlar bulunmaktadır.

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **DUYGUSAL ZEKÂ**

#### **1.1 Duygu Kavramı**

İnsan yaşamı içerisinde duygular önemli yer tutmaktadır. Çünkü insan varlığını sürdürebilmek için çevresi ile etkileşim halinde olmak zorundadır. Bu etkileşimi anlamlı hale getirme sürecinde duygular ön plana çıkmaktadır. Duygu kavramının sözlük anlamı incelendiğinde: Türk Dil Kurumu Türkçe sözlüğündeki ilk anlamıyla; duyularla algılama ve his olarak tanımlanmaktadır. Diğer anlamları sırasıyla: “Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim, önsezi, nesnelere veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği, kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik” olarak belirtilmiştir (tdk.gov.tr). İngilizce’deki karşılığı "emotion" kelimesidir ve köken olarak dışarı çıkarmak, yerinden oynatmak, uzaklaştırmak anlamlarına gelen Latince "emovere" fiilinden türemiştir. Fransızca’da ise "émouvoir" heyecan anlamına gelmektedir. Şimdiki anlamına 19. yüzyılda kavuşmuştur ve kişinin koşullarından, ruh halinden ya da başkalarıyla ilişkilerinden doğan güçlü hisler anlamına gelmektedir. Ayrıca, içgüdüsel bir kavram olması yani içsel olması bakımından mantık ve bilgiden ayrılmaktadır (www.oxforddictionaries.com). Psikoloji yazınında duygu, bireyin iç olaylara ve bedenin içinde bulunduğu koşullarla ilgili kişisel algısı olarak tanımlanmaktadır (www.eokul-meb.com).

Duygunun üzerinde uzlaşmış bir tanımı bulunmamaktadır. Bu nedenle yazarlar farklı şekilde tanımlamalar yapmışlardır. Duygu, genel anlamıyla kişinin öznel yaşantısı, kişinin kendisi için önemli olan olaylarla ilgili olarak neler yapabileceğini içeren, tanımlanabilir evreleri olan bir süreç olarak ifade edilebilir (Çeçen, 2002: 165). Mayer ve arkadaşlarına (2000: 267) göre duygular, psikolojik tepkileri, sezgiler ve bilinçsel farkındalık gibi psikolojik alt sistemleri koordine eden içsel olaylardır. Cooper ve Sawafa (1998: 273) göre ise duygularımız, içimizdeki değerleri hareketlendiren ve davranışlarımızı biçimlendiren enerji akımlarıdır ve dışı doğru yayılarak başkalarını etkilemektedir. Izard (2007: 271), duyguyu tanımlamanın gerçekten mümkün olmadığını, duyguyu tanımlamanın ancak belirli bir duygu üzerinden yapılabileceğini, tanımlamaların çok geniş bir yelpazesi olduğunu ifade etmiştir.

#### **1.2 Duygunun Özellikleri ve Duygunun İlkeleri**

Duyguların kavramsal olarak tanımlanması ve ortak bir görüş üzerinden değerlendirilmesi kolay değildir ancak duygulara özgü bazı nitelikler bu içsel olaylara daha derin bir kavrayış kazandırabilir. Bu bakımdan duyguların kaynağını ve her bireyde ortak

olan, başlıca özelliklerini belirtmenin yararlı olacağı düşünülmektedir. Farooq'a (2013, www.studylecturenotes.com) göre duygunun özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

1. Duygular bazı içgüdüler ve biyolojik dürtülerle bağlantılıdır.
2. Duygular bazı fiziksel değişimlere yol açar. (Yüz kızarması, kan basıncı vb.)
3. Duygular doğaları gereği geçicidir. (Kısa sürer)
4. Duygular uyaranlar tarafından harekete geçirilir. (Çevredeki her şey)
5. Duygular başka tarafa kayabilir. (Kızgınken başkasına patlama gibi)
6. Çocuklar duygularını gizleyemezler.
7. Duygular duyguları oluşturur. (Sevdiğiniz kişinin sizi sevmesi)
8. Duygular bireyin içinden uyanır ancak etraftaki uyaranlar tarafından harekete geçirilmesi gerekir ve yaşandığı anlarda bireyler üzerinde belirtileri oluşur.

Ekman ve Cordrado'ya (2011: 365) göre, duygular özgündür ve duygu deneyimi kişiye göre değişir. Ekman'a (2007: 233) göre duygunun tanımlayıcı özellikleri aşağıda belirtilmiştir.

1. Hisler, bireylerin yaşadığı ve çoğu zaman farkında olduğu duyumsamalardan oluşur.
2. Duygu durumu kısa olur, bazen sadece birkaç saniye sürer bazen biraz daha fazla sürebilir. Eğer saatlerce sürüyorsa bu duygu değil ruh halidir.
3. Birey için çok önem taşıyan bir şeylerle ilgilidir.
4. Bireyler başlarına gelen duyguları yaşar, seçtiklerini değil.
5. Birey için önemi olan şeylerde etrafın sürekli olarak tarandığı değerlendirme süreci, genellikle irade dışı gerçekleşir yani birey değerlendirdiğinin bilincinde olmaz.
6. Hafızada saklanan bilgiyi filtreleyen, bize sadece hissedilen duygunun desteklediği şey için giriş izni veren tepkisiz bir dönem vardır. Tepkisiz periyot birkaç saniye ya da çok daha fazla sürebilir.
7. Ön değerlendirme bittiğinde, duygu başlar ve o an birey duygu yüklü olduğunu anlar. Bir duygunun etkisi altına girdiğinin farkına varınca birey durumu tekrar değerlendirebilir.
8. Evrimsel geçmişi yansıtan evrensel duygusal temalar olduğu gibi kişisel deneyimleri yansıtan çok sayıda kültürel varyasyon da vardır. Diğer bir deyişle insanlar atalarıyla ilgili durumlardan etkilenebileceği gibi kendi hayatıyla ilgi durumlardan da etkilenebilir.
9. Bireyin bir duyguyu yaşama arzusu ya da yaşamamak için gösterdiği çaba, davranışların çok büyük bir bölümünü güdülemektedir.



10. Etkili bir sinyal (açık, hızlı ve evrensel) diğer insanlara duygu yüklü insanın nasıl hissettiği hakkında bilgi verir.

Ekman'ın (2007: 33) duyguları tanımlamak için açıkladığı özelliklerden, duygu durumunun süre olarak kısa bir aşamada gerçekleştiğini, duyguların önemsenen şeylerle ilgili olduğunu, duyguların genellikle geçmişten gelen bağlarla ilgili olabileceği gibi kişisel tecrübelerden etkilenecek de meydana gelebileceği ve davranışların, bireylerin yaşamak istediği duygular için gösterdiği çabalarla bağlantılı olduğunu ifade etmek mümkündür. Duygu alan yazımında adı sıklıkla geçen diğer bir araştırmacı Izard'a (2009: 2-3) göre duygunun yedi ilkesi vardır. Bu ilkeler:

1. Duygu algısı; (a) evrim ve nöro-biyolojik gelişimden hâsıl olmaktadır, (b) duyguların ve bilincin temel psikolojik bileşenidir ve (c) ve çoğunlukla uyarlanabilir (adaptif) özellik taşır.
2. Duygular, bilincin gelişiminde merkezi bir role sahiptirler, bireyoluş sürecinde daha yüksek bilinç seviyesinin ortaya çıkmasında etkili olmaktadır ve hayat boyunca bilincin odak noktasını, içeriğini büyük ölçüde belirleyen, duygulardır.
3. Duygular, deneyimsel ya da algısal bileşenlerinden dolayı bilişsel ve güdüseldir. Duygusal algılar, zihinsel faaliyetlerin ve açık davranışın temel güdüselle (motivasyonel) bileşenlerini oluşturmaktadır.
4. Basit duygusal algılar, aniden gelişen olaylara uygun ve hızlı reaksiyon verme faaliyetlerini (var olmak ve sağlıklı kalmak için) düzenlemeye ve bu tepkileri harekete geçirmeye yardımcı olurlar. Duygu şemasında sinir sistemi ve zihinsel işlemler gibi hissetmeye yani algılamaya katkı sağlayan süreçler, sürekli ve dinamik bir etkileşim içindedirler dolayısıyla düşünce veya hareketi üretme ve kontrol etme işlevlerini görürler.
5. Genelde bir duygu-biliş etkileşimine bağlı olan duyguların kullanımı, bazı hususlarda duygu veya güdülerden, bazı hususlarda ise öğrenilmiş bilişsel, sosyal ve davranışsal yeteneklerden beslenir.
6. Öğrenme süreci, duygular ve uyumsuz biliş ve faaliyetler sonucunda ortaya çıkarsa duygu bütünlüğü uyumsuz ve psikopatoloji nedeni olabilir.
7. İlgi duygusu, normal şartlar altında zihinde sürekli olarak mevcuttur ve yapıcı veya yaratıcı çabalara girmek için, ayrıca mutluluk ve sağlık için merkezi motivasyonu oluşturur. İlgi ve ilginin diğer duygularla etkileşimi algıda seçiciliğe tekabül eder ve sırasıyla diğer bütün zihinsel süreçleri etkiler.

Izard'ın (2009: 2-3) duygu ilkelerinden yola çıkarak, duyguların uyarlanabilir olduğunu, bilincin temelini duygularla şekillendiğini, duyguların tecrübelerle şekillenmesi bakımından bilişsel, algısal olmaları bakımından ise güdüsel özellikler taşıdığını söylemek mümkündür. Ayrıca temel duyguların; varoluşumuz, mutluluğumuz ve sağlıklı olmamız için belirleyici olduğunu, öğrenme sürecinde duyguların ve mantığın uyumsuzluğunun psikopatolojik durumlara yol açabileceğini ifade etmek mümkündür.

### 1.3 Duyguların İşlevi

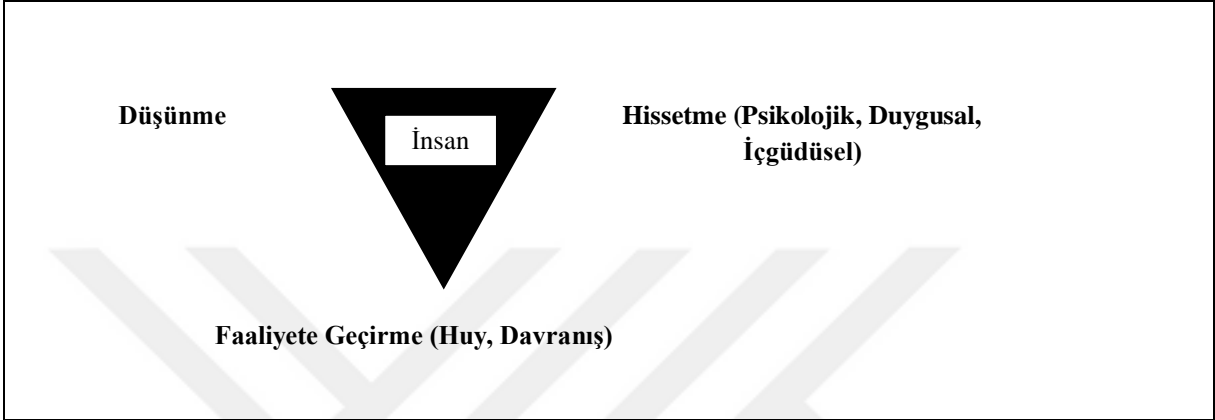
Modern beyin görüntüleme tekniklerinin uygulanmasıyla birlikte, bilim insanları beyin farklı bölümlerinde aynı anda gerçekleşen olayları inceleyebilme imkânına sahip olmuşlar ve bilinçdışı, duygusal beynimizin mantıksal beynimizden çok daha aktif olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yani duygusal beynimizin çok daha büyük ateş gücüne sahip olduğunu düşünürsek, mantıksal beynimizin çoğunlukla duygusal beynimizin hizmetinde ve etkisi altında olduğunu söyleyebiliriz. Hesaplamalar duygusal beynimizde her bir saniyede 6 milyar sinir hücresinin ateşlendiğini göstermektedir. Buna karşın mantıksal beynimizde şaşırtıcı derecede 100 gibi küçük sayıda sinirsel uyarım gerçekleşmektedir. Bu bakımdan çok popüler bir felsefi ifade olan “cogito ergo sum” yani “düşünüyorum öyleyse varım” söylemini “hissediyorum öyleyse varım” söylemiyle değiştirmek daha doğru olacaktır (Neale vd., 2011: 10-12). Passons'a (1975) göre, duygular bireyin hayatımızda alabileceğini çok sayıda kişisel kararın arasından tercih yapılmasında çok etkin bir rol oynarlar. Seçilecek meslekten, nerede yaşanılacağına veya kiminle evlenileceğine ve bunlara benzer pek çok önemli konularda sadece mantığa dayanarak karar verilemez. Bu tür konularda sadece mantığını kullanmak işe yaramaz, doğru kararları verebilmek için kişiler, güdülerine ve geçmişlerinde yaşadıklarından derledikleri duygusal bilgeliğe ihtiyaç duyarlar. Bireyler duygularının farkında değilse, karar alırken doğru olanın seçiminde yanılgıya düşülebilir (Passons, 1975 aktaran: Tuğrul 1999: 14). Pfister ve Böhm'e (2008: 8-9) göre kişinin karar alması öncelikle kendiyile ilgili bilgiyi gerektirecektir, çünkü karar alan birey kendi iyi olma hali için, kendinden yola çıkarak sonuca ulaşabilmekte ve belli bazı duygular da bu amaca hizmet etmektedirler. Bunu yanı sıra duygular, zaman kısıtlılığı olduğu durumlarda, bireyin hızlı karar almasına yardımcı olurlar (Pfister ve Böhm, 2008: 9; Kalat, 2016: 389).

Duyguların, kişiye kendi hakkında bilgi verme işlevi de vardır yani duygular bireyin kendisini tanımasına yardımcı olur. Kişilerarası ilişkilerinde, diğerleriyle olan yakınlığın ne tür bir yakınlık olduğunu ve sosyal etkileşimlerde nasıl davranacağı konularında bireye bilgi sağlar. Duygular olaylara anlam katar ve duyguların olmaması durumunda bu olaylar anlamsız birer olgu olarak kalabilirler. Kültürel anlamda da insan topluluklarını bir arada

tutma işlevi bakımından duygular önemli bir rol oynamaktadırlar. Kültür de, kişilerin duygularını ifade edişi üzerinde etki eden bir unsurdur. Söz gelimi, "erkekler ağlamaz" deyimini veya "komik olmasa da patronumuzun şakalarına gülmek" durumunu da kültür ve duygu etkileşiminden alırız. Kültür, devamlılık ve etkin bir grup bilinci oluşturmak ve sosyal düzeni sağlamak için kurallar, kaideler ve normları içerir. İnsanların duyguları da kültürün gerektirdiği gibi davranmaya ve sosyal yaşamda kurallara göre ve doğru davranılmasına yardımcı olur (Hwang ve Massumoto, 2016, nobaproject.com).

Neale ve arkadaşlarına (2011: 107) göre duygular beyinde yaşanmaz, onlar tüm vücutta yaşanan şeylerdir. İnsan doğru olanı yaptığını hissedebilir. Benzer bir şekilde birey, kendisine uymayan bir şey yaptığını da hissedebilir. İçgüdü, bireye vücudunda neler olduğunu ve bunun davranışları üzerinde nasıl bir etkisi olduğu konusunda daha dikkatli olmayı ve kendine ayak uydurmayı öğretir. Duygusal beyin, bu iletişimi vücutta gerçekleşen his veya algılar aracılığıyla yapmaktadır. Bu içgüdüdür ve içgüdü sözlerle iletişim kuramayacağından başka bir yol bulmak zorundadır. Bu durumda, bireyde tansiyonun yükselmesi, baş ağrıları, karında bir rahatsızlık hissi, öğün kaybı, uykusuz geceler ve daha birçok fiziksel belirti görülebilir. Eğer birey duyguları ile iletişim halinde ise ve onları dinliyorsa (öz farkındalık), duygular yapılanın doğru ya da yanlış olduğunu bireye söyleyeceklerdir. Passons'a (1975) göre duyguların iki amacı vardır ve bu amaçlar ilk olarak "kişinin harekete geçmesi için enerji sağlayan" işleve hizmet eder. İkinci olarak ise, "kişinin kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmek üzere çevreyi idare edebilmesi için ya da bu ihtiyaçlarını karşılayacak gerekli hamleleri yapabilmesi için, yön veren veya değerlendiren işleve hizmet eder. Bu enerji, kişiyi ihtiyaçlarını cevaplamak için harekete geçiriyor veya çevreyi idare etme olanağı veriyorsa pozitif duygular oluşur. Aksi durumda enerji, gereksinimlerin karşılanmasında etkisi olmayan veya zarar verebilecek olan unsurlara yöneltilirse negatif duygular oluşur (Passons 1975, aktaran: Tuğrul 1999: 13). Bu bağlamda, duyguların ve düşüncelerin davranışlara olan etkisinin bilincinde olunması ve enerjinin yönetildiği unsurların doğru olması için duygu-düşünce dengesinin doğru kurulması gerekmektedir. Bu durum, duyguların insan beyninde çok yoğun bir hareketlilik içerisinde olduğu ve insan hayatının her anına etki edebileceği düşünüldüğünde daha büyük önem arz etmektedir. Hwang ve Massumoto'ya (2016, nobaproject.com) göre, duygular düşünceleri etkilemekte ve gelecek davranışları güdülemektedir. İnsanların duyguları olmasaydı evrimsel tarihte işlevsel olarak hayatta kalmaya yardımcı olan saldırma, savunma, kaçma gibi konularda hızlı kararlar alınması mümkün olmayacaktı. Çünkü duygular vücudu ani hareketlere hazır hale getirmektedir. Izard'a (2009: 3) göre duygu şemasında sinir sistemi ve zihinsel işlemler gibi hissetmeye yani

algılamaya katkı sağlayan işlemler, sürekli ve dinamik bir etkileşim içindedir. Dancy'e (2014: 72) göre çoğu insan, duyguların; inancı, tutumu, hisleri ve motivasyonu içerdiğini düşünmektedir. Duygunun motivasyonu içermesi ve motivasyonun kişiyi harekete geçirme işlevi altı çizilmesi gereken bir noktadır. Bu bakımdan duygularımızın davranışlarımız üzerindeki etkisini incelemek gerekir. Duygu, düşünce ve davranışlarımızın etkileşimi Şekil 1.1'de gösterilmiştir (Neale vd., 2011: 13):



**Şekil 1.1 Düşünme, Hissetme, Faaliyete Geçirme Üçgeni**

**Kaynak:** Neale vd., 2011: 13

Şekil 1.1'de görüleceği üzere, insanın duygularının, düşüncelerinin ve davranışlarının birbirinden bağımsız düşünülmeeyeceği ifade edilebilir. Bu bağlamda, duyguların zayıflık göstergesi olmadığını, aslında güçlü olmak için duygulara ihtiyacımızın olduğunu belirtmek yararlı olabilir. Batı toplumlarında duygular genellikle saygıyla karşılanırsa da duygusal düşünen insanlara karşı hala yaygın bir olumsuz görüş bulunmaktadır. Duygusal düşünenler yüzyıllar boyunca "aşırı duygusal", "romantik" (veya umutsuz romantik), "beyni yerine kalbiyle düşünen insan", "duygularının emrinde olan insan" veya "duygularının etkisindeki insan" olarak anılmıştır (Mayer vd., 2000: 295). Duygusal olmak genellikle zayıf olmakla, özellikle işyerinde otorite sağlayamamak veya günlük hayatta güçsüz olmakla eşdeğer görülebilmektedir (Cooper ve Sawaf, 1997: XXXIX). Böylesine bir etiketleme kişiyi aşırı duygusal olmaktan sinirleri gerilmiş ve yorgun düşmüş bir insana indirgemektedir. (Mayer vd., 2000: 295). Oysa duyguların içermesi gereken anlamların farklı olduğu düşünülmektedir. Duyguların alışlagelmiş anlamları ve içermesi gereken anlamlar (Cooper ve Sawaf, 1997: XXXIX), Tablo 1.1'de gösterilmiştir.

**Tablo 1.1 Duyguların Alışlagelen Anlamları ve İçermesi Gereken Anlamlar**

Duyguların Alışlagelen Anlamları	Duyguların İçermesi Gereken Anlamlar
Zayıflık İşareti	Güçlülük İşareti
İş Yaşamında Yeri Yok	İş Yaşamında Gerekli
Duygulardan Uzak Dur	Duygular Öğrenmeyi Ateşler
Karışıklık	Berraklık
Duyguları Bastırmak Gerekir	Duyguları Bütünleştirmek Gerekir
Duygusal İnsanlardan Uzak Dur	Duygusal İnsanları Arayıp Bul
Sadece Düşüncelere Kulak Ver	İçindeki Duyguyu Dinle
Duygusal Olmayan Sözcükler Kullan	Duygusal Sözcükler Kullan
Sağduyuyu Bozar	Sağduyu İçin Önemli
Dikkati Başka Yere Çeker	Bizi Motive Eder
Zayıf Kılar	Güçlü Kılar
Muhakemeyi Engeller veya Yavaşlatır	Muhakemeyi Güçlendirir veya Hızlandırır
Denetime Engel Oluşturur	Güven ve Bağlantı Oluşturur
Toplumsal Kuralları Zayıflatır	Ahlaki Değerleri Harekete Geçirir
Nesnel Bilgi Akışını Engeller	Yaşamsal Önemde bilgi ve Geribildirim Sağlar
İdari Planlamayı Karmaşıklaştırır	Yaratıcılık ve Yenilikçiliği Ateşler
Otoriteyi Baltalar	Otorite Olmadan Nüfuz Oluşturur

**Kaynak:** Cooper ve Sawaf, 1997: XXXIX

Duyguların içermesi gereken anlamlarda görüleceği üzere, duygulara yüklenen anlamlar olumsuz olsa da aslında duyguların hayatımızda bilinenden daha fazla işlevi olduğu fikri desteklenmektedir. İlerleyen kısımlarda daha da ayrıntılı olarak açıklanan duygusal zekânın da bize anlattığı şey (Mayer vd., 2000: 295); duygusal, romantik ve kalbiyle düşünen ancak aynı zamanda çok yönlü düşünen ve tutumuyla hayatımıza ve kültürümüze önemli katkısı olan diğer bir tip insanın var olduğudur.

#### 1.4 Temel Duygular

Duygu kavramının tanımlanmasında olduğu gibi temel duyguların sınıflandırılmasında da belirsizlik ve çok çeşitli görüşler mevcuttur. İlgili alan yazında çalışmaları olan bilim insanları bazı temel duygu sınıflandırmaları önermiş ve bunların temel duygular olarak kategorize edilip edilemeyeceğini tartışmışlardır. 10 temel duygu olduğunu ileri süren (Izard, 2007) veya 6 temel duygu olduğunu ileri süren (Shahrestani vd., 2013; Saarimäki vd., 2015) yazarlar olduğu gibi, 4 temel duygu olduğunu savunan (Jack vd., 2014) çalışmalar da mevcuttur. Bu çeşitli sınıflandırmalardan bazıları Tablo 1.2’de kronolojik olarak gösterilmiştir.

**Tablo 1.2 Kuramcılara Göre Temel Duygular**

Temel Duygular	Kuramcı/lar (Yıl)
Korku, Üzüntü, Sevgi, Öfke	James (1884)
Öfke, İğrenme, Gurur, Korku, İtaat, Şefkat, Merak	McDougall (1926)
Korku, Sevgi, Öfke	Watson (1930)
Öfke, Tikslenme, Cesaret, Hüzün, Arzulama, Çaresizlik, Korku, Nefret, Umut, Sevgi, Üzüntü	Arnold (1960)
Acı, Zevk	Mowrer (1960)
Öfke, Kibir, İğrenme, Endişe, Korku, Suçluluk, İlgi, Utanç, Şaşırma	Izard (1977)
Benimseme, Öfke, Beklenti, İğrenme, Mutluluk, Korku, Üzüntü, Şaşırma	Plutchik (1980)
Öfke, İğrenme, Korku, Mutluluk, Üzüntü, Şaşırma	Ekman, Friesen ve Ellsworth (1982)
Umut, Korku, Öfke, Panik	Panksepp (1982)
Öfke, İlgi, Kibir, İğrenme, Endişe, Korku, Mutluluk, Utanç, Şaşırma	Tomkins (1984)
Mutluluk, Üzüntü	Weiner ve Graham (1984)
Arzulama, Mutluluk, İlgi, Şaşırma, Merak, Keder	Frijda (1986)
Öfke ve Terör, Aniksiyete, Mutluluk	Gray (1985)
Öfke, İğrenme, Endişe, Mutluluk, Üzüntü	Oatley ve Johnson-Laird (1987)

**Kaynak:** Gong vd., 2015: 2

Tablo 1.2. incelendiğinde, korku, öfke, mutluluk, üzüntü, iğrenme ve şaşırma duygularının kuramcılarının çoğu tarafından duygu sınıflandırmasına dâhil edildiği görülmektedir. Söz konusu sınıflandırmalarda öne çıkan bu altı temel duyguyu Ekman ve Cordaro (2011: 365), aşağıdaki şekilde açıklamıştır:

**Öfke:** Bireyin önemseydiği bir amaca doğru giderken müdahaleye uğradığında verdiği tepkidir. Öfke aynı zamanda bireye ya da önemseydiği birine, fiziksel veya psikolojik zarar vermeye kalkışan biri tarafından da tetiklenebilir. Engeli ortadan kaldırmak veya zararı durdurma isteğinin yanı sıra öfke, hedefe zarar verme isteği de barındırır.

**Korku:** Fiziksel veya psikolojik zarar görme tehdidinde gösterilen tepkidir. Korku, donakalma veya kaçma dürtülerini harekete geçirir. Korku genellikle öfkeyi tetikler.

**Şaşırma/ Hayret:** Ani, beklenmedik olaylara verilen tepkidir. En kısa süren duygudur.

**Üzüntü/ Hüzün:** Çok bağlı olduğunuz bir insan ya da nesne kaybedildiğinde verilen tepkidir. Bu duygu, prototipik olarak çocuk, ebeveyn ya da eşin ölmesiyle yaşanır. Üzüntüde, boyun eğme ve razı olma durumu vardır ancak bazen yaşanan kayıp, ajitasyonun ve protestonun yoğun olduğu manevi bir ıstırap haline dönüşerek, kişiyi bu hüzünlü haline geri döndürebilir.

**Nefret/ İğrenme:** Bir şeyin görüntüsünden, kokusundan veya tadından tikslenme (geri tepkime) duygusudur. Nefret aynı zamanda tiksindirici hareketleri olan bir insandan ya da iğrenç fikirlerden dolayı hissedilebilir.

**Mutluluk:** Kişinin zevk aldığı, aradığı duygulardır. Mutluluğa dair, her biri farklı olaylar tarafından tetiklenen, zevk verici çok çeşitli duygular vardır. Ancak bu duyguların varlığı saydığımız temel duygular gibi kesinleşmemiştir.

## 1.5 Başlıca Duygu Kuramları

Duygu kuramları, duyguları oluşumları açısından incelemekte ve çeşitli bakış açılarıyla, duyguların kaynağı ve temelleri üzerinde önermeler yapmaktadır. Başlıca duygu kuramları, (1) Fizyolojik, (2) Nörolojik, (3) Bilişsel olmak üzere üç grupta incelenebilir. Fizyolojik kuramlar duygulardan vücuttaki tepkilerin sorumlu olduğunu ileri sürmektedir. Nörolojik kuramlar beyindeki faaliyetlerin duygusal tepkilere yol açtığını söylemektedir. Bilişsel kuramlar ise düşünce ve diğer zihinsel faaliyetlerin duyguları şekillendirmede temel bir rol oynadığını (Cherry, 2016b, [www.verywell.com](http://www.verywell.com)), her duygunun genel bir heyecan hissi ile birlikte geldiğini, kişinin bunları sosyal anlayışlara göre sınıflandırdığını (Baydaroğulları, 2014, [www.psikologunay.com](http://www.psikologunay.com)) savunmaktadır. Bu kuramları irdelemeden önce duyguların evrim geçirdiği fikrini savunan Charles Darwin'in 1872 yılında ileri sürdüğü; Evrimsel Duygu Kuramı'nı incelemenin, konuya daha geniş bir bakış açısı getirmesi açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

### 1.5.1 Evrimsel Duygu Kuramı

Charles Darwin (1809-1882), duyguların evrim geçirdiğini çünkü duyguların uyarlanabilir olduğunu, böylece insan ve hayvanların hayatta kalıp üremesine imkân verdiğini savunmuştur. Sevgi ve şefkat duyguları insanları eş arama ve üremeye götürürken, korku duyguları insanları ya dövüşmek ya da tehlikenin kaynağından kaçmak zorunda bırakmıştır. Evrimsel kurama göre, duygularımızın varoluş nedeni insanı çevreyle uyumlu kılarak etrafındaki uyaranlara hızlı yanıtlar vermesini ve hayatta kalış şansını arttırmayı sağlamaktır. Başka insanların veya hayvanların duygularını anlayabilmek bireyin güvenliğini sağlaması ve hayatını devam ettirebilmesi için büyük önem taşımaktadır. Hayvanlar tıslayarak, kükreyerek veya pençelerini sallayarak savunma veya korku belirtileri gösterirler bu durumda insanlar, hayvanların duygularını sezerek tehlikeden uzaklaşması gerektiğini anlamaktadır (Cherry, 2016b, [www.verywell.com](http://www.verywell.com)).

### 1.5.2 James – Lange Kuramı

Bu kuram adını Filozof ve Psikolog olan William James ve Fizyolog olan Carl Lange'dan almaktadır. Lange, fikirlerinde fizyolojiye vurgu yapmış ancak duyguların şekillenmesinde bilincin rolünü göz ardı etmiştir. Lange'ın modeli damar fonksiyonları ile sınırlı iken, James duygularda bedensel aktivitelerin rolünü daha geniş bir açıdan incelemiştir. Ortak oldukları nokta ikisinin de fizyolojik tepkilerin duygusal deneyimde nedensel bir etkisi olduğunu önermesidir. James, bu iki modelin benzerliklerini bir araya getirmiştir. Dolayısıyla günümüzde James–Lange kuramı olarak bilinmektedir (Friedman, 2010: 384). James ve Lange'ın 1884'te ortaya çıkardığı bu kurama göre nesnelere bir veya daha fazla duyu organını uyarır, merkeze giden uyarımlar korteksten geçer ve nesne algılanmış olur. Bunun üzerine akımlar kaslara ve iç organlara süzülerek karmaşık yollardan evrilip bu organlardan merkeze giden uyarımlarla kortekse tekrardan giderek basitçe idrak edilen nesneyi duygusal olarak hissedilen nesneye dönüştürür. Diğer bir deyişle vücuttaki değişim hisleri duygusal- ilişkisel ve motor elamanların hepsini açıklamaktadır. Bu kuramın sözü geçen temel ispatı; gerginliklerin, kalp çarpıntılarının, yüz kızarmasının, coşkunun, acıların ve bunalımların farkında olunması ve onların oluştuğu anda hissediliyor olmasıdır ki bu vücut tepkileri varsayılan duygulardan çıkarılırsa geriye hiçbir şey kalmayacaktır (Cannon, 1927: 106-107).

### 1.5.3 Yüzsü Geri Bildirim Kuramı

Bu kurama göre yüz ifadeleri duygu deneyimiyle bağlantılıdır. Charles Darwin ve William James'ın da ifade ettiği gibi fizyolojik tepkilerin, duyguların sadece sonucu olmaktan ziyade duygulara doğrudan etki ettiğini ileri sürmektedir. Bu kuramı savunanlara göre duygular, yüz kaslarındaki değişimle doğrudan bağlantılıdır. Örneğin sosyal bir toplantıda memnun bir yüz ifadesiyle gülümsemeye zorlanan bireyler, somurtarak duranlardan veya daha belirsiz bir yüz ifadesi taşıyarak duranlardan daha iyi zaman geçireceklerdir (Cherry, 2016b, [www.verywell.com](http://www.verywell.com)). Dolayısıyla hisler, yüz ifadelerimizden güç alır ve gülümsemek sevinç duygusunu güçlendirir (Baydaroğulları, 2014, [www.psikolgunay.com](http://www.psikolgunay.com)). Diğer bir deyişle yüz ifadesi olumluysa belli bir süre sonra duygular da olumluya doğru değişecektir.

### 1.5.4 Cannon-Bard Kuramı

Bu kuram, Walter Cannon'un 1939 yılında dengeleşim üzerine yazdığı bilimsel eseriyle tanınmıştır. Ancak öğrencisi Philip Bard'la birlikte geliştirdikleri duygu modeliyle de tanınmaktadır. Cannon aynı zamanda William James'in öğrencisidir. Cannon çalışmalarında James'in kuramını hayvanlar üzerinde testler yaparak sınamıştır. Hayvan modeli olarak kedileri kullanmıştır. Deneyleri sonucunda hislerin ve psikolojik tepkilerin duyguların



bağımsız bileşenleri olduğu sonucuna varmıştır. Duygusal uyarıların beyinde işlenerek vücut tepkileri ve hisleri ortaya çıkardığını savunan Bard ve Cannon 1927, 1929 ve 1931 yıllarında sundukları önermelerle James- Lange kuramına alternatif olmuşlardır. James-Lange kuramındaki duygu durumuna has iç organlarla ilgili özellikleri reddetmişler, duyguların çoğunlukla benzer otonomik tepkileri olduğunu savunmuşlardır. Söz gelimi Cannon, “Dövüş-Kaç” adını verdiği tepki biçimini ortaya koymuştur. Buna göre çevreden gelen tehdit iki tür davranışı ortaya çıkaracaktır, kızgınlık ve saldırganlığın eşlik ettiği hücum davranışı ya da korkudan olduğu varsayılan kaçma davranışı. Bu iki davranışta da sempatik sinir sistemi faaliyetlerinde artış olmaktadır. Cannon en sonunda James’in kuramını ortadan kaldıracak olan görüşünü ortaya çıkarmış ve iç organların merkeze giden sinirlerinin duygu deneyiminde farklılıklar yaratacak yeterlilikte olmadığını savunmuştur. Daha sonra yapılan tartışmalar ve fizyo-psikolojik duygu araştırmaların genişlemesinde bu kuramın da etkisi olmuştur (Friedman, 2010: 385).

### **1.5.5 Schachter- Singer Kuramı (İki Etmenli Kuram)**

İki etmenli duygu kuramını geliştiren bilim insanları Schachter ve Singer’in görüşüne göre, duygular: Bir uyarılma durumu ve içinde bulunulan duruma en iyi uyan hissi algılamaya yarayan bir biliş durumunun kombinasyonundan meydana gelmektedir. Hissedilen fizyolojik uyarımların, korku veya sevinç gibi adlandırılması durumuna bilinç karar vermektedir. İnsanlar fizyolojik olarak uyarıldıklarında, neden böyle hissettiklerine dair ipucu ararlar ve bu aşamada durumu değerlendiriş biçimleri uyarılmanın kendisinden daha önemli olabilir (Schachter ve Singer, 1962: 379). Bilişsel kuram örneği olan Schachter- Singer kuramı, duygunun oluşumu için insanın yaşadığı uyarılma durumunu kendince değerlendirmesi ve ona bir etiket veya duygu adı vermesinin gerektiğini önermektedir. Diğer bir deyişle, uyarılar fizyolojik tepkilere yol açar ve bu tepki zihinsel olarak değerlendirilerek, duygu deneyiminin türüne (Kalat, 2016: 382) karar verilmiş olur. Bu kuram, James- Lange kuramına şu açıdan yakındır: İnsanlar fizyolojik tepkilerden yola çıkarak duygu çıkarımı yaparlar ve kritik nokta, bireylerin duyguyu adlandırmak için yaptıkları bilişsel yorumdur. Kuramın, Cannon-Bard kuramına yakınlığı ise, benzer fizyolojik tepkilerin farklı duygulardan dolayı ortaya çıkarabileceği fikridir. Söz gelimi önemli bir matematik sınavında avuçlarımızın terlemesini muhtemelen anksiyete olarak değerlendirirken, aynı fiziksel tepkiyi çok önemsedığınız biriyle bulduğunuzda yaşıyorsak bunu aşk, sevgi olarak yorumlarız (Cherry, 2016b, www.verywell.com).

### 1.5.6 Karşıt Süreç Kuramı

Richard Solomon ve John Corbit isimli iki psikolog tarafından geliştirilen kuram, yaşanan duyguları karşıtlarıyla açıklamaktadır. Kurama göre herhangi bir duygunun yaşanması vücudun denge durumunu bozmakta ve bunu dengelemek için karşıt duygu yaşanmaktadır. Söz gelimi, zevkin karşıtı acıdır, korkunun karşıtı rahatlamadır ve kederin karşıtı sevinçtir. Bir duygu yaşandığında diğer duyguyu bastırır. İlk duygu hafifleyince ikisini dengelemek için doğal olarak karşıt duygu yaşanır. Söz gelimi “bungee jumping” yapmadan önce yüksek düzeyde bir korku duygusu yaşanır ancak atlayıştan sonra korkunun karşıtı olan rahatlama duygusu yaşanır. Madde bağımlılığını açıklamak için de sıklıkla kullanılan bu kurama göre, bağımlılık yapıcı bir madde kullanmanın verdiği keyif duygusu, sonrasında acılı yoksunluk duygusu yaşanmasına neden olur. Bu acı yoksunluk etkisinden kaçmak isteyen bağımlı daha çok madde kullanır. Acı duygu durumundan, keyif duygusuna geçiş yaşamak istendiği için öncekinden daha fazla maddeye ihtiyaç duyar. Madde bağımlılığı döngüsünü, bu durumun yarattığı düşünülmemektedir (Sato, 2010, webspace.ship.edu).

### 1.6 Zekâ Kavramı

Farklı kültürel değerleri, birbirlerinden farklı yaşayış biçimleri ve farklı birçok özelliği olan toplumlar göz önünde bulundurulduğunda “zekâ” ve “zeki” kavramlarının oldukça göreceli kavramlar olduğunu ifade etmek gerekmektedir. Birçok bilim insanı ve araştırmacı, bu konu üstüne çalışmalar yaparak bazı yönleriyle birbirlerinden farklı kuramlar geliştirmiş ve bu kuramlardan yola çıkarak bazı testler geliştirmişlerdir. Zekâyı tamamen açıklayan mutlak bir kuram bulunmamaktadır. Bilim insanları ve araştırmacılar konuya farklı kuramlarla, farklı açılardan yaklaşmışlardır (Esba, 2009: 49).

Zekâ, Türk Dil Kurumu sözlüğünde: “İnsanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı, anlayış, dirayet, zeyreklik, feraset” olarak tanımlanmıştır (www.tdk.gov.tr, erişim tarihi:15.09.2015).

Gardner’a (1999: 33-34) göre zekâ, problem çözmek ya da kültürel çevrede değeri olan ürünler ortaya koymak için kültürel çevrede faaliyete geçirilebilecek bilgiyi işlemenin biyo-psikolojik potansiyelidir. Görülebilen ya da sayılabilen bir şey olmayan ve bir kültürün değerlerine, bu kültürdeki fırsatlara ve kişilerin, ailelerinin, öğretmenlerinin ve diğerlerinin aldığı kararlara bağlı olarak ortaya çıkacak ya da çıkmayacak -muhtemelen sinirsel-potansiyellerdir. Gottfredson’a (1997: 13) göre zekâ, genel bir zihinsel kabiliyettir ve mantık yürütme, planlama, problem çözme, soyut düşünme, karmaşık olayları anlama, hızlı öğrenme ve tecrübe edinme gibi yetenekleri içine almaktadır. Zekâ sadece kitaptan öğrenme, salt bir

akademik başarı ya da sınav tekniği değildir. Daha ziyade, etrafı idrak etmek, farkındalık, bir şeylerin ayrımını kavramak ya da ne yapacağını bilmektir.

Türkiye Zekâ Vakfı'nın ([www.tzv.org.tr](http://www.tzv.org.tr)) tanımına göre zekâ: “Kavramlar ve algılar yardımıyla soyut ya da somut nesnelere arasındaki ilişkiyi kavrayabilme, soyut düşünme, muhakeme etme ve bu zihinsel işlevleri uyumlu şekilde bir amaca yönelik olarak kullanabilme yetenekleri olarak adlandırılmaktadır”. Ek olarak belirtmek gerekirse, bireyin zekâ düzeyi, diğer şartların eşit seviyede olduğu varsayımıyla ne kadar zorlu görevleri başardığı veya aynı zorluktaki durumlardan ne kadarında başarılı olabildiği ya da ne kadar kısa zamanda doğru sonuca gidebildiği ile ilgilidir.

Psikoloji yazınında çok sayıda birbiriyle yarışan zekâ kuramı bulunmaktadır. Farklı birçok kurama rağmen zekânın kavram olarak; “kişinin çevreye uyum sağlarken ve kendi çevresini yeniden düzenlerken, öğrenme ve problem çözme için genel kapasitesi” olduğu görüşü hâkimdir. Bu bakımdan ilk zekâ kuramcıları, akılcı problem çözme yeteneklerine ve süreçlerine odaklanarak tekli zekâ yaklaşımını benimsemişlerdir. Güncel zekâ yaklaşımının ise çoklu zekâ kuramına doğru yöneldiği görülmektedir (Başaran, 2004: 12).

Zekânın farklı tanımlarının olmasına karşılık zekâyâ ilişkin kuramların tümü zekânın “geliştirilebilecek bir kapasite ya da potansiyel olduğu ve biyolojik temellerinin bulunduğu” noktalarında birleşir. Buna göre zekâ, “bireyin doğuştan sahip olduğu, kalıtımla kuşaktan kuşağa geçen ve merkez sinir sisteminin işlevlerini kapsayan; deneyim, öğrenme ve çevreden kaynaklanan etkenlerle biçimlenen bir bileşimdir”. Zekâ, birçok zihinsel kabiliyetin tek başına kullanılmasını ya da kişinin bu kabiliyetleri birleştirmesiyle farklı durum ve şartlarda kullanılmasını kapsar. Bu kabiliyetler arasında öncelikle sayılabilecek olanlar ([www.tzv.org.tr](http://www.tzv.org.tr)):

**Sözel Kavrayış:** Kelimeleri ve sözcükleri tanıyabilme ve anlayabilme yeteneğidir.

**Sözel Akıcılık:** Sözcük ve ifadeleri sözlü ve yazılı olarak akıcı ve seri bir şekilde bulabilme kabiliyetidir.

**Sayısal Kabiliyet:** Aritmetiksel problemleri seri ve doğru sonuç verecek şekilde çözebilme kabiliyetidir.

**Mekânsal ve Uzaysal Kabiliyet:** Genellikle mimarlık ve görsel sanatlarla ilgili zekâ olup, üç boyutlu görsel algılamayı yapabilme yeteneğidir.

**Bellek:** Görme, işitme ve diğer duyuyla algıladıklarını hafızaya alma gücüdür.

**Algısal Hız:** Karmaşık bir objenin detaylarını görebilme, farklılık ve benzerlikleri doğru şekilde algılama, zemin şekil ilişkisini birbirinden ayırabilme kabiliyetleridir.

**Mantık Yürütme:** Muhakeme yapabilme, kabiliyetidir.

### 1.6.1 Entelektüel Zekâ: I.Q. (Intellectual Quotient)

Herkesin zekâyla ilgili karşılaştığı en çok bilinen kısaltma olan I.Q. nun (Intellectual Quotient) Türkçe'deki karşılığıyla "Entelektüel Zekâ"nın tanımı, ilk defa 1800'lü yıllarda yapılmış, sonraki aşamalarda "zekâ" kavramına konuyla alakalı birçok bilim insanı farklı görüş ve tanımlamalar getirmiştir. Ancak günümüz tanımlarında genel olarak I.Q.; "kişinin zihinsel gelişmesine eşgüdümlü bir biçimde, hayatın farklı aşamalarında yaşamın ne demek olduğunu anlamasına ve öğrenmesine temel oluşturan zihinsel ilerleme süreci" olarak açıklanmaktadır (Baykallı, 2008, www.nlpturk.net).

I.Q'nun tarihçesi biyoloji ve psikoloji alanında çalışan bir bilim insanı: Francis Galton ile başlamaktadır. 1859'da Charles Darwin'in "Türlerin Kökeni" kitabının çıkışı ile Galton, zamanının çoğunu kalıtım ve insan becerisi arasındaki ilişkiyi keşfetmek için harcamıştır. Galton, mental özelliklerin fiziksel özelliklere bağlı olduğunu savunmuştur (www.iqtest-center.com). Psikoloji alan yazınında "zihinsel test" kavramını ilk kez kullanan ise Galton'un öğrencisi James McKeen Cattell'dir. Cattell'in düşüncesine göre zihinsel gelişmişlik seviyesini; duyma, görme, ağırlıklar arasındaki küçük farkları ayırt edebilme gibi duysal motor organizasyon yeteneklerinin gelişmişlik seviyesi belirliyordu. Cattell dönemin lise öğrencileri üzerinde bir takım ölçümler yaparak çeşitli sonuçlar almıştır. 19. yüzyılın sonu, 20. yüzyılın başlarında Cattell ile birlikte insana yönelik esas soru, "insan nedir?" sorusunun cevabı, akılcı uçtan uzaklaşarak deneyimci uca yaklaşmıştır. Bu dönemle birlikte insanın incelenebilir ve anlaşılabilir bir varlık olduğu düşünölmeye başlanmıştır (Akyıldız, 2008, istatistik.gen.tr).

Psikolog Alfred Binet'in eğitsel yardıma ihtiyacı olan çocukları belirlemek amacıyla hazırladığı test ilk I.Q. testi olarak bilinmektedir. 1900'lü yılların başında Fransız hükümeti hangi çocukların okulda zorluk yaşama ihtimali olduğuna karar verebilmek için Alfred Binet'ten yardım istemiştir. Zorunlu eğitimin olması bu durumu daha da önemli kılmıştır. Binet, arkadaşı Theodore Simon ile beraber okulda öğretilmeyen dikkat, hafıza ve problem çözme yeteneklerine yönelik sorular hazırlamış ve bu soruları çözenin yaşla orantılı olmadığını bulmuşlardır. Böylelikle akıl yaşı kavramı ortaya çıkmış ve belli yaştaki çocukların ortalama özellikleri ölçülebilir olmuştur. Günümüzde Binet-Simon ölçeği olarak bilinen bu test kullanmakta olduğumuz zekâ testlerinin temelini oluşturmaktadır. Binet bu testi sürekli geliştirmek için çalışmış ve zekânın çok sayıda faktörden etkileneceğine, zamanla değişeceğine ve sadece benzer altyapıya sahip çocukların birbirleriyle karşılaştırılabileceğine vurgu yapmıştır. Sonrasında Binet, 1916 yılında yayınlanan Stanford-Binet zekâ testini geliştirmiş ve bu test Amerika'da uygulanmış ve kullanılmaya başlanmıştır. Test, I.Q. düzeyi

olarak tek bir rakamı kullanmaktaydı ve I.Q. skoru, akıl yaşının biyolojik yaşa bölünmesi ve sonucun 100 ile çarpılması ile ölçülüyordu. Örneğin: 10 yaşında ve akıl yaşı olarak 12 yaşında olan bir çocuğun I.Q. skoru  $(12/10 \times 100)$  120 oluyordu. Bu test günümüze kadar birçok kez revize edilmiş olmasına rağmen hala popüler bir değerlendirme aracı olarak kullanılmaktadır (Cherry, 2016a, [www.verywell.com](http://www.verywell.com)).

1917'de Amerika I. Dünya Savaşı'na katıldığında Amerikan ordusu askere çağırılan çok fazla sayıdaki askeri hangi askeri pozisyonda kullanacağını belirleme problemi yaşamış ve bu problemi halletmek için yedi kıdemli psikologdan oluşan bir komite kurularak büyük çaplı bir zekâ testi uygulanmıştır ([www.iqtest-center.com](http://www.iqtest-center.com)). Testler, II. Dünya Savaşı'nda da, ordu içinde askeri sınıflandırma yapma amacıyla uygulanmaya başlamıştır ancak yapılan testler, okuryazarlık seviyesini ölçmekten ileri gidememiştir. Bu dönemde yapılan I.Q. ölçüm testleri, ırkçılığın etkisinde olması nedeniyle taraflı ve yanlış test sonuçlarına neden olmuş; eğitim olanaklarına sahip olamayan zenciler düşük zekâlı olarak değerlendirilmiş, eğitim olanaklarına sahip olan beyazlar ise yüksek zekâ seviyesinde değerlendirilmiştir (Baykallı, 2008, [www.nlpturk.net](http://www.nlpturk.net)).

1955 yılında Psikolog Robert Wechsler'in ilk testi olan yetişkin zekâ ölçeği çıkış yapmıştır. Ardından çocuklar için zekâ ölçeği geliştiren Welchsler'in bir de "okul öncesi ön zekâ ölçeği" bulunmaktadır ve yetişkin zekâ ölçeği, 1981, 1997 ve 2008 yıllarında revize edilmiştir. Bu ölçekte biyolojik yaş veya akıl yaşına göre zekâ skoru hesabı yapılmasından ziyade, puanlama test edilen kişinin aynı yaş gurubundaki diğer kişilerle karşılaştırılması esasına dayanıyordu. Dünyadaki I.Q. skoru ortalaması 100 olmakla beraber normal aralıktaki skorların 2/3'ü 85 ile 115 arasındadır. "Welchsler yetişkin zekâ ölçeği normları" I.Q. testlerinde standart haline gelmiştir. Standford Binet testinde de kullanılmaktadır ancak Welchsler'in ölçeğinde standart sapma 15'tir. Standford Binet'te standart sapma 16 iken Catell'in testi pratikte yanıltıcı sonuçlara götürebilecek (şişirme skor) 23,8 standart sapmaya sahiptir (Hally, 2012, [www.academia.edu](http://www.academia.edu)). 1960'lar ve 1970'lerde I.Q. testleri gözden düşme eğilimine girmiştir. Bunun kısmen de olsa nedeni belirli ırk ve kültürlere özgü test sorularının olması olarak değerlendirilebilir.

1983'te Howard Gardner'in yedi zekâ türü tanımlamasıyla birlikte zekâ kavramı farklı bir bakış açısı kazanmış ve bu çoklu zekâ kuramı, zekânın salt sayısal ve sözel olan anlayışın ötesine geçmesine yardımcı olmuştur. Gardner'in fikirleri eğitimde de yer bulmuş ve günümüzde birçok okulda kullanılmaktadır. Ancak, Amerikan eğitim sisteminde geleneksel zekâ ve eğitimsel kabiliyet testleri (SAT: Scholastic Aptitude Test) kabul görmeye devam etmektedir. Günümüzde SAT skoru belli bir seviyede olmayan öğrencileri almayan okullar

bulunmakla beraber çoğu ilköğretim kurumu neredeyse tamamen bu test puanları ile alım yapmaktadır (www.iqtest-center.com).

### 1.7 Başlıca Zekâ Kuramları

Zekâ kuramları, zekâyı kişisel farklılıklar üzerinden ve zekâyâ dâhil olan süreçler bağlamında farklı açılardan incelemektedir. Zekâ kuramlarını (1) Psikometrik; (2) Bilişsel; (3) Bilişsel Bağlamsal ve (4) Biyolojik olmak üzere dört ana kuram tipi üzerinden değerlendirmek mümkündür. Psikometrik kuramlar, bilişsel test performansı üzerinden kişisel farklılıkların incelenmesi üzerine kuruludur. Bilişsel kuramlar, zekâ performansının süreçlerine dayanır. İnceleme süresi gibi basit süreçlerden, karmaşık süreçlere (kısa süreli bellek gibi) kadar çeşitli süreçlerin incelendiği kuramlardır. İşlem hızı gibi yan süreçleri inceleyenler de olmuştur. Bilişsel Bağlamsal kuramlar, belli başlı alanlarda gösterilen zekâyâ vurgu yapmaktadır (kültürel çevre gibi). Bilişsel bağlamsal kuramların en önemli örnekleri Sternberg'in Üçlü Zekâ kuramı, Howard Gardner'in Çoklu Zekâ kuramı ve Piaget'in Uyum Kuramı olarak gösterilebilir. Biyolojik kuramlar ise zekâ, beyin ve fonksiyonları arasındaki ilişkiye vurgu yapmaktadır ve birçok ilişki bulunmasına rağmen biyolojik kuramlardan hiç biri şimdiye kadar çok ayrıntılı bir "zekâ nöro-psikolojisi" kuramına dönüşmemiştir (Gardner, 2012, howardgardner01. files. wordpress. com).

Günümüz zekâ kuramlarına göre zekâ eğitimle geliştirilebilir ve zekâ birçok formda varlık göstermektedir. En geniş çaplı kabul gören karşılaştırmalı kuramlar; Gardner'in (1983) Çoklu Zekâ kuramı ve Sternberg'in (1985) Üçlü Zekâ kuramıdır (Ekinci, 2014: 625-626). Zekâ tartışmaları ve zekânın sınırları üzerinde çalışmalar devam ederken, zekâ kabiliyetlerinin sınırlı olduğu fikrine karşı olup daha geniş mental yetenek yelpazesi üzerinde çalışan bilim insanları (Thorndike, 1920; Gardner, 1983, 1993; Guilford, 1967; Sternberg, 1988) olmuştur. Bunun yanı sıra; pratik zekâ, kişisel zekâ, sözel olmayan algılama yetenekleri ve duygusal yaratıcılığı içeren (Mayer vd., 2000: 268) diğer zekâ (Gottfredson, 1997: 14; Sisk, 2002) türleri üzerinde de tartışmalar devam etmektedir. Söz konusu diğer zekâ türlerinden biri de Ruhsal Zekâ'dır. 1977 yılında Danar Zohar tarafından oluşturulmuştur. Bu kuramdan ve Gardner'in çoklu zekâ kuramında yer verdiği yaşam nedeni, ölüm ve varoluş konularında derin anlayış kabiliyetleri anlamına gelen "varoluşçu zekâ" (Gardner, 1983) kuramından da yola çıkan bazı bilim insanları (Sisk, 2002; Covey, 2013; Wigglesworth, 2013) tarafından üzerinde incelemeler yapılan bir konudur. Sisk (2002: 209), ruhsal zekâyı: "Kişinin kendi boyutlarından sadece vücut değil, aynı zamanda akıl-vücut ve ruhundan haberdar olduğu derin bir öz farkındalık" olarak tanımlamaktadır.

### 1.7.1 Gardner'in Çoklu Zekâ Kuramı

Gardner, 1970'lerin sonu ve 1980'lerin başında geliştirdiği çoklu zekâ kuramı için birçok kaynak, disiplin ve araştırma geleneğinden yararlanmıştır. 1983'te "Frames of Mind" (Düşüncenin Çerçevesi) isimli kitabında "Çoklu Zekâ" kuramını ilk kez ortaya çıkarmıştır. Standart zekâ görüşünde tek bir zekâ çeşidi olması ve bu zekâ türünün de I.Q. testleri ya da kısa cevaplı testlerle değerlendirilmesine bir eleştiri olarak düşündüğü ve farklı kaynaklarla desteklediği bu kuramında, insanların oldukça farklı entelektüel kapasitelerinin olduğu görüşünü savunmuştur. I.Q. testlerinin dil, mantık ve matematik zekâsını ve bazen de uzamsal zekâyı değerlendirdiğini ve bunun ancak 20. yüzyılda kimin iyi olacağını belirleyebileceğini ancak bireylerin bir takım başka önemli entelektüel kapasitelerinin olduğunu savunmuştur (Gardner, 2012: 1-2).

Gardner'a göre insanın entelektüel yetkinliği, karşılaştığı zorlukları ya da özgün problemleri çözme becerisini sağlayan bir takım kabiliyetlerden oluşmak durumundadır ve bireyler bu kabiliyetleri uygun zamanda etkili bir ürün ortaya koymak için kullanmaktadırlar (Gardner, 2011: 65). Burada sözü geçen "bir takım kabiliyetler" çoklu zekâ kuramının temelini oluşturan birden çok kabiliyeti ifade etmektedir.

Gardner'in kuramı, 1993 yılında yayınlamış olduğu Multiple Intelligences (Çoklu Zekâ) adlı kitabı ile zirveye ulaşmış ve eğitim camiasının ilgisini kazanarak hızla yayılmıştır. Zekâ ile ilgili bilinenleri tamamen değiştirmiş, geleneksel eğitim modellerinin de hükümlerine son vermeye yönelik birçok projenin hayata geçirilmesine yol açmıştır (Altan, 1999:107). Psikolojik geleneksel zekâ görüşünde bir bilgisayarı düşünecek olursak tek genel amaçlı ve herhangi bir I.Q. seviyesinde olan bir bilgisayardan bahsedebiliriz. Çoklu zekâ kuramına göre ise insanların birden çok birbirinden bağımsız bilgisayarı vardır ve bu bilgisayarları farklı amaçlarla kullanabilmekle beraber, bilgisayarlardan birinin güçlü olması diğerinin güçlü veya zayıf olacağı anlamına gelmez (Gardner, 2012: 1-2).

Howard Gardner tarafından tanımlanan dokuz zekâ türü Tablo 1.3'te sunulmuştur.

**Tablo 1.3 Gardner'in Çoklu Zekâ Kuramındaki Zekâ Türleri Sınıflandırması**

Zekâ Türü	Örnekler	Açıklama
Bedensel- Kinestetik Zekâ	Dansçılar, Atletler, Operatör Doktorlar, Zanaatkârlar.	Kişinin fiziksel olarak yetenekli olması.
Kişilerarası Zekâ	Satış elemanları, Öğretmenler, Klinisyenler, Politikacılar, Dini Liderler.	Başkalarının duygularını anlayabilme ve başkalarıyla uyumlu olabilme yeteneği.
İçsel Zekâ	Kendini içsel bakımdan iyi tanıyabilen ve diğer zekâ türlerini etkin kullanabilen insanlar.	Öz- Farkındalık. Kişinin kendi vücudunu ve beynini tanıması.
Dilsel (Sözel)	Şairler, Yazarlar, Hatipler, İletişimciler.	Hem konuşma hem yazma bakımından belki de birkaç dilde iyi iletişim kurabilme kabiliyeti.
Mantıksal- Matematiksel	Matematikçiler- Mantıkçılar.	Yüksek matematik öğrenme yeteneği. Karmaşık mantıksal problemleri çözebilme yeteneği.
Müzik Zekâsı	Müzisyenler, Besteciler.	Müzik öğrenme, şarkı söyleme ve besteleme yeteneği.
Doğa Zekâsı	Biyologlar, Doğacılar.	Farklı türleri anlayabilme, doğadaki kalıpları tanıyabilme, doğadaki nesnelere sınıflandırabilme yeteneği.
Mekânsal (Uzaysal)	Modern navigasyon imkânları olmadan yolculuk yapan Denizciler, Cerrahlar, Heykeltıraşlar, ressamlar.	Temel konumlardan yola çıkarak kendi konumunu belirleyebilme. Üç boyutlu canlandırma ve vücudun el ya da diğer uzuvlarını kullanmayı gerektiren işleri yapabilme yeteneği.
Varoluşçu Zekâ	---	İnsanın varoluşu ile ilgili; hayatın anlamı, ölümün nedeni, nasıl geldiğimiz gibi derin soruları ele alabilme hassasiyeti ve kapasitesi.

**Kaynak:**<http://andrewwilliams.pbworks.com/w/file/fetch/47607915/The%20Nine%20Types%20of%20Intelligence%20by%20Howard%20Gardner.doc>

**Not:** Gardner, çoklu zekâ kuramındaki zekâ türlerine ek olarak 2016 yılında yeni bir açıklama yaparak başarılı öğretim yeteneklerini kapsayan “öğretim (pedagojik) zekâsı” kavramını yeniden gündeme getirmiştir (<http://bigthink.com/videos/howard-gardner-on-the-eight-intelligences>).

Tablo 1.3'te söz edilen zekâ türlerinden birine sahip olan kişiler o zekâ türünün avantajlarına sahip olmakla beraber Gardner'in bu sınıflandırmayı standart zekâ testlerinin savunduğu tek zekâ çeşidine karşı görüş olarak savunduğu söylenilebilir. Tablo 1.3'te yer alan zekâ türlerini tanımlayan Gardner, ilk olarak; müzik zekâsı, bedensel-kinestetik zekâ, kişilerarası (sosyal) zekâ ve içsel zekâ tanımlamalarını yapmış, birkaç yıl sonra tanımlamalara



doğa zekâsını eklemiştir. Varoluş zekâsı ve pedagojik zekâ kavramlarını ise son dönemlerde gündeme getirmiştir.

### 1.7.2 Robert Sternberg – Üçlü Zekâ Kuramı

Psikolog Robert Sternberg (1985: 45; 1997: 13), zekâyı “kişinin yaşamıyla ilgili gerçek dünyasını seçmesi ve şekillendirmesine yönelik zihinsel aktiviteler” olarak tanımlamıştır. Sternberg, zekânın tek ve genel bir kavramdan çok daha geniş kapsamlı olduğu konusunda Gardner’a katılırken aynı zamanda Gardner’ın zekâ sınıflandırmasının bireysel yeteneklerde daha iyi gözlemlendiği fikrini savunmuştur. Robert Sternberg’in üçlü zekâ kuramı, insan zekâsı araştırmalarında “psikometrik” araştırmalara karşı daha bilişsel bir yaklaşımı olması bakımından çığır açmıştır (Sternberg, 1985: 45). Robert Sternberg, “Başarılı Zekâ” olarak tanımladığı üçlü zekâ kuramında üç farklı faktörden söz etmiştir

1. **Analitik Zekâ:** Bu bileşen problem çözme kabiliyetlerini ifade eder.
2. **Yaratıcı Zekâ:** Zekânın bu yönü geçmiş tecrübelerden ve güncel becerileri kullanarak yeni durumların üstesinden gelme kapasitesini içermektedir.
3. **Pratik Zekâ:** Bu bileşen değişen çevreye uyum yeteneğini ifade eder.

Analitik zekâ bakımından üst seviyede olan kişiler analitik düşünme konusunda yetenekli olup özellikle akademik problemleri çözmeye kabiliyetlidirler. Yaratıcı zekâ seviyesi yüksek olan kişiler; keşfetme, oluşturma ve yeni fikir ve ürünler ortaya çıkarma konularında; Pratik zekâ bakımından üst seviyelerde olan bireyler ise, fikir ve ürünleri kullanma, yürütme ve uygulama konularında yeteneklidirler (Ekinci, 2014: 627).

### 1.7.3 Piaget’in Uyum Kuramı

Piaget’e göre insan veya başka organizmalar yani tüm canlılar kendileri ve çevreleriyle aralarında dengeyi kurmak için uygun yapılar düzenleme eğilimindedirler. Bu yapıların gerçekle ilişkilerinde etkin olması gerekir. Birey yeni olayları önceden edindiği deneyimlerine göre yorumlar ancak yeni durum algılanmıyorsa eski davranış şeklini değiştirir. Tecrübe arttıkça yeni psikolojik şemalar edinilir ve bu şemalar arttıkça yeni durumlara uyum sağlamak kolaylaşır (Günçe, 1995: 31). İnsanın nesnelere ilk başta sadece duyularıyla algılaması sonrasında bunları kavramsallaştırması gelişimdeki en büyük adımlardan biridir. Piaget, uyum kuramının açıklanmasında, deneyimlerle edinilen soyut kavramların imgelere, sembollere dönüşmesi ve böylece bilişsel gelişimin bir parçası olmasına vurgu yapar (tr.wikipedia.org/wiki/Piaget\_Kuramı).

Jean Piaget, zekânın sabit bir özellik olmadığını ve kişilerin çevreyle uyumsal dengesinin temelini oluşturan karmaşık bilgi işleme yetenekleri süreci olduğunu (Ganaie ve

Mudasir, 2015: 23) savunmaktadır. Uyum kuramına göre bireylerin çevre ile uyumunu sağlayan zekâsıdır ve koşullar değiştikçe uyum sağlamak için zekâ da sürekli gelişmektedir. İnsanın hayattaki denge kurma çabası insanı sürekli zihinsel olarak faaliyette kılar ve hayattaki değişime ayak uydurmak için, içinde bulunulan bu çaba sonucu denge arttıkça zihinsel faaliyetler artar ve zekâ da gelişir (Esba, 2009: 49). Bu kuramda iki aşamadan bahsetmek mümkündür. Uyum sağlamanın ilk aşaması özümleme ikinci aşaması ise uyumsamadır. Söz gelimi, okulda ilk gününü yaşayan çocuk, kendisine yumuşak ve yakın davranan öğretmeninden yola çıkarak, diğer öğretmenlerinin de kendisine yakın ve yumuşak davranacağını düşünerek özümleme yapar yani kendine bu ilk defa karşılaştığı durumu açıklamış olur. Aksi durumda yani öğretmen soğuk ve sert davrandığında, öğretmenlerin soğuk ve sert davranabileceğini düşünerek uyumsama yapar. Bu durumda da kazanılmış bilgiler sonradan karşılaşılabilecek durumlarda kullanılacaktır. Uyumsama aşamasında, önceki yaşananlardan yola çıkarak ve zihinsel şemada var olan bilgileri kullanarak duruma adapte olma söz konusudur (www.netpsikolog.com). Piaget'in bir Biyolog ve Epistemolog olmasından dolayı kuramında biyolojik ve epistemolojik yaklaşımlar geliştirdiğini söylemek mümkündür. "Hiçbir zekâ işlemi yoktur ki duygularla tamamlanmış olmasın" ifadesi ona ait olmakla beraber düşünce ve zekânın yapısı üzerinde yaptığı incelemelerde, zekânın biyolojik, fiziksel ve deneyimsel yönlerini incelerken duygulara önem vermemiştir (Günçe, 1995: 27).

#### 1.7.4 Spearman'ın Zekâ Kuramı

1927'de Spearman'ın "g" faktörü olarak adlandırdığı hipoteze göre zekâ, onu oluşturan sözel, mekânsal, sayısal muhakeme, mekanik muhakeme ve hafıza gibi zekâ kabiliyetlerini kapsar (Ekinci, 2014: 625). Spearman "Genel Zekâ" olarak adlandırdığı "g" faktöründe, iki etmenli zekâ bileşeninden bahsetmektedir. Genel zekâ yani "g" tüm zihinsel işlemlerdeki performans etkiler. Diğer bileşen ise diğer belirli bir işi yapabilmeye yönelik yetenekleri etkiler (Thomson, 1947: 374). Spearman, farklı işleri yaparken farklı performans anlamına gelen bu durumu açıklamak için, "s" adını verdiği spesifik kabiliyet anlamına gelen hipotezini sunmuştur. Yani ona göre diğer bileşen "s", zekânın sadece belirli bir yönünü ifade etmektedir (Kalat, 2016: 289). Spearman bu bağlamda insanların az veya çok genel zekâ sahibi olduklarını ancak spesifik zekânın, bir işi yaparken kişiye göre değiştiğini savunmuştur (Myers, 2009: 405).

#### 1.7.5 Thorndike'in Sosyal Zekâ Kuramı

Sosyal zekânın psikometrik görüşünün temelleri E.L. Thorndike'in (1920) zekâyı üç bölüme ayırması fikrine dayanmaktadır. Bunlar; düşünceleri anlama ve yönetmeyle ilişkili

olan soyut zekâ, somut nesnelere algılamayla ilişkili olan mekanik zekâ ve insanları anlamayla ilişkili olan sosyal zekâdır. Thorndike'in tanımıyla: "Sosyal zekâ, insan ilişkilerinde akıllıca hareket etmek için erkekleri ve kadınları anlama ve yönetme yeteneğidir" (Kihlstrom ve Cantor, 2011, ist-socrates.berkeley.edu). Howard Gardner'in çoklu zekâ kuramında belirtmiş olduğu zekâ türlerinden biri olan kişilerarası zekâ ile eşdeğerdir ve duygusal zekâ ile çok yakından bağlantılıdır (www.schools-for-all.org). Sosyal zekâ, bireylerin karmaşık sosyal ilişkilerde ve sosyal durumlarda etkin bir şekilde uzlaşmak için özel akıl yürütmesi kapasitesini ifade eder. İnsanı insan yapan nicel zekâsından ziyade sosyal zekâsı veya nitel yaşamıdır. Kokular, tatlar, hisler ve yaşanan an itibarıyla fiziksel dünyaya ait olması çok zor görünen olağanüstü bir metafiziksel varlık olma algısı buna bir örnek olarak gösterilebilir (socialintelligencelab.wordpress.com). Ganaie ve Mudasir'e göre (2015: 23) sosyal zekâ, başkalarını okuyabilme ve niyetlerini anlayabilme kabiliyetidir. Sosyal zekâ hipotezine göre; politika, aşk, aile bağları, tartışmalar, birlik, karşılıklılık ve fedakârlık gibi karmaşık sosyalleşme durumları, insan aklının boyutunu geliştiren itici güçler olup, günümüzde bu geniş aklı karmaşık sosyal durumlarda kullanmamızı sağlamaktadır. Aslında zekâyı genel olarak ihtiyacımızı doğuran şey, varoluştan gelen birlikte yaşama ihtiyaçlarımızdır. Sosyal zekâ, beyin gelişiminde, sosyal ve bilişsel karmaşanın evrimleşmesinde önemli bir faktördür.

Sosyal zekânın (S.Q.) ölçülmesi ise I.Q. testlerindeki gibi benzer bir biçimde ortalaması 100 olacak istatistiksel çıkarımlarla gerçekleştirilmektedir. 140 ve üzeri puanlar yüksek sosyal yetenekli kabul edilmektedir. Standart I.Q. testlerindeki gibi sabit bir model değildir. Daha çok, Jean Piaget'in uyum kuramına, yani zekânın sabit bir özellik olmadığı, zekânın kişilerin çevreyle adaptif dengesinin temelini oluşturan karmaşık bilgi işleme yetenekleri hiyerarşisi olduğu düşüncesine dayanmaktadır. Bu bakımdan bireyler karmaşık sosyal ilişkilerine göre tavırlarını değiştirerek geliştirebilirler (Ganaie ve Mudasir, 2015: 23). Tüm bu sözü geçilen kuramlarda zekanın bir tek yetenekten oluşmadığı, aksine bir çok yeteneğin birleşmesi ile var olduğuna dair izler görmek mümkündür. Özellikle Thorndike'in (1920) sosyal zeka kuramı, Gardner'in (1983) çoklu zeka kuramı, zekanın bilinen sabit özelliklerine ve dar çerçevesine yeni ufuklar açmıştır. Bu kuramların farklı zeka türü önermelerini temel alan bilim insanları 20. yüzyılın sonlarına doğru Duygusal Zeka kavramını ortaya çıkarmışlardır.

## 1.8 Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ yeni bir zekâ türüdür ve sosyal zekâ, pratik zekâ, kişisel zekâ, sözel olmayan algılama yetenekleri ve duygusal yaratıcılığı içeren potansiyel yeni zekâ gurubunun bir üyesi olarak düşünülebilir (Mayer vd., 2000: 268). Duygu ve zekânın uyumlu birlikteliği olarak değerlendirilebilecek olan duygusal zekâ kuramının çıkış noktasına, önemli bazı

kuramlardan örnekler vermek gerekirse: Önde gelen sosyal ve davranışsal kuramcılardan Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı, Ivan Pavlov'un Davranış ve Şartlı Koşullanma Kuramı, Edward Thorndike'in Davranış Kuramı, Albert Bandura'nın Sosyal Öğrenme Kuramı, Walter Mischel'in Bilişsel Sosyal Öğrenme Kuramı ve Raymond Cattell'in karakter yaklaşımı; insanların bireysel davranışlarının, bütünsel bakımdan, düşünce ve duygulara dayandığını desteklemektedir (Crump, 2008: 5). Duygular en yumuşak telkinlerden en derin tutkulara ve en olumlu hislerden en olumsuz hislere varan geniş bir aralığa sahiptir. Kişiler bu duygu durumlarını açık bir biçimde adlandırmak için kavramsal değerlendirme yapmalıdır yani bu duygu durumunu diğerlerinden ayıran etiketi açıklamak için zihinsel süreçten geçirmek gerekir (Kleinginna ve Kleinginna 1981: 362). Karmaşık duygusal problemleri, duygusal muhakemeye tabi tutmak ve sonuçları objektif olarak değerlendirmek oldukça dikkat ve önem gerektirmektedir ve duyguları tanımlayabilme kabiliyetinin, kişinin duygusal sağlığında temel olduğuna dair çok sayıda çalışma mevcuttur. Bu konunun günlük hayattaki işlevinin de önemini vurgulayan Mayer ve Geher (1996: 90), başkalarının duygularını tanıyabilmenin kişinin ruhsal/ zihinsel olarak sağlıklı olmasıyla, başkalarının duygularını tanıyamamanın ise kişinin ruhsal/ zihinsel olarak sağlıksız olmasıyla bağlantılı olduğunu belirtmişlerdir. Duygusal zekâ konseptinin temelinde kendinin ve başkalarının duygularını anlayabilme yeteneğinin (Williamson, 2015: 192) yattığı düşünüldüğünde, kuramın öz farkındalık ve empati kavramlarına yakından bağlantılı olduğu düşünülebilir.

### **1.8.1 Duygusal Zekânın Tanımı**

Mayer ve arkadaşları (2000: 267), duygusal zekâyı; duyguyu algılama ve ifade edebilme, duyguyu düşünceyle özdeşleştirme, duyguyu anlayabilme ve muhakeme yapabilme, kendinin ve başkalarının duygularını yönetebilme olarak tanımlamışlardır. Williamson'a (2015: 192) göre duygusal zekâ, kişinin kendi duygularını anlayarak buna göre hareket etmesi ve bu duyguları ifade edebilmesi, iyi şeyleri araması, ahlaki ve ruhsal olarak iyilik halidir. Bu doğrultuda başkalarının duygularını anlayıp fikir yürütebilme ve duygusal olarak açık ve sağlıklı bir çevre yaratarak herkes için duygusal zekâyı ön ayak olmak olarak tanımlanabilir. Neale ve arkadaşlarına (2011: 9) göre duygusal zekâ davranışlarımızı yönlendirirken duygularla düşünmek, düşüncelerle hissetmektir.

Duygusal zekâyı ölçen E.Q. (Emotional Quotient) kabiliyetleri I.Q. (Intelligence Quotient) kabiliyetlerinin zıttı olmamakla beraber, gerçek hayatta bu iki kavram birbirleriyle etkileşim halindedir ve birbirini desteklemektedir. Bar-On, gerçek anlamda zeki insanı, sadece bilişsel anlamda zekâyı sahip olan değil aynı zamanda duygusal anlamda zekâyı sahip insan olarak tanımlamaktadır (Bar-On, 2000, aktaran: Acar, 2002: 54).

Duygusal zekânın tanımlanmasında da oldukça önemli bir fikir ayrılığı görülmekle beraber hızla gelişen duygusal zekâ kavramının tanımı o kadar çok çeşitlidir ki bu yapı üzerinde çalışan araştırmacılar bile sürekli kendi tanımlamalarında değişikliğe gitmektedirler (en.wikipedia.org).

### 1.8.2 Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi

1872’de Charles Darwin’in duygusal-sosyal zekâ üzerinde yayınladığı ilk geniş çaplı çalışmadan esinlenen (Bar-On, 2006: 22) duygusal zekânın kökleri, kuramsal olarak E. L. Thorndike’in 1920’de ortaya çıkardığı “Sosyal Zekâ” kuramına kadar gitmektedir. Thorndike, sosyal zekâ kavramını; insanları anlayabilme ve yönetebilme yeteneği ile insan ilişkilerinde akılcı davranma olarak açıklamaktadır. Thorndike, laboratuvarında sosyal zekâyı ölçmek için klinik ortamı yaratmış ve basit bir karşılaştırma işlemiyle insanların yüz ifadelerini duygularıyla eşleştirmeyi ve böylece sosyal zekânın laboratuvarda ölçülmesi için bir yöntem sunmayı amaçlamıştır. Deneylerin böyle bir yöntemle yapılmasının amacı, zekânın gerçek insanlar arasındaki aktif etkileşimle ortaya çıkarılması ve bunun da gerçekçi bir değerlendirme sağlamasıdır (Thorndike ve Stern, 1937: 275). Daha yakın tarihlerde ise duygusal zekânın kökleri Howard Gardner’in 1983 yılındaki çalışmasına (Gillman, 2001, web.archive.org) gitmektedir. Daha spesifik olarak belirtmek gerekirse, duygusal zekânın kaynağı, Gardner’in kişisel zekâ ve kişiler arası zekâ konseptlerine uzanmaktadır (Petrides, 2011: 656). Kişiler arası zekâ, kişinin başkalarının niyetlerini, motivasyonlarını ve isteklerini anlayabilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Gardner, 1999: 43).

Duygusal zekâ kavramsal olarak incelendiğinde, Reuven Bar-On’un ilk defa “E.Q.” (Emotional Quotient) kısaltmasını kullanmasından bahsetmek mümkündür (Goleman, 2000: VII). Duygusal zekâ kavramı 1985 yılında Wayne Payne’in doktora tezinde kullanılarak ilk defa yayınlanmış bir çalışmada yer almıştır. 1990 yılında ise Mayer ve Salovey; üç bileşenden oluşan ve duyguların tanımlanması, kontrol edilmesi ve duygusal bilginin düşünce ve davranışlarda kullanılmasını içeren (Petrides ve Furnham 2000: 313) ilk duygusal zekâ modelini geliştirmişlerdir. Duygusal zekâ kavramının, psikolojide ve diğer sosyal bilimlerin alanlarında son zamanlarda üzerinde en çok inceleme yapılan ve üzerinde en çok araştırma yapılan kavramlardan biri olmasının esas kaynağı ise Daniel Goleman’ın (1995) “Emotional Intelligence” (Duygusal Zekâ) adlı kitabıdır. Bu tarihten sonra duygusal zekâ kavramı daha ünlü bir kavram olarak dikkatleri üzerine çekmiştir (Doğan ve Şahin, 2007: 234). Goleman (1998) "Working with Emotional Intelligence" (Duygusal Zekâ ile Çalışma) adlı eserinde, duygusal zekânın işyerinde en güçlü başarı göstergesi olduğunu öne sürmüştür. Sonrasında duygusal zekâ ile ilgili, popüler akademik çevrelerde ve oldukça yüksek sayıda makale ve

çeşitli çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Bununla birlikte alanda yapılan ölçek geliştirme ve ampirik bulgulara ulaşmaya yönelik çalışmaların ani bir biçimde artan sıklığı da duygusal zekâ kavramının akademik camiada kazandığı bu popüleriteyle açıklanabilir (Petrides vd., 2004: 278). Tablo 1.4’te duygusal zekânın genel hatlarıyla tarihsel gelişimi gösterilmiştir.

**Tablo 1.4 Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi**

1920-Thorndike, sosyal zekâ kuramını ortaya çıkarmıştır.
1940- 1943 Weschler, bilişsel olmayan zekâ ve zeki davranış kavramlarını incelemiştir.
1950- Abraham Maslow, insanların duygusal, fiziksel, ruhsal ve zihinsel yönlerini nasıl geliştireceklerini “Human Potential” adlı kitabında anlatmıştır.
1985- Duygusal zekâ kavramının kullanıldığı ilk yayın Wayne Payne’nin doktora tezi.
1990- Mayer ve Salovey duygusal zekâ ile ilgili ilk modeli geliştirmiştir.
1995- Daniel Golemanın “Duygusal Zekâ” adlı kitabı ile duygusal zekâ kavramı ünlenmiştir.
1998- 2016 Yeni Modeller Geliştirilmektedir.

### 1.9 Duygusal Zekânın Ölçülmesi ve Duygusal Zekâ Modelleri

Thorndike ve Stern (1937: 275) insanların birbirleriyle nasıl anlaştıklarını ölçmenin yollarının çok kapsamlı ve karmaşık olacağını ifade etmişlerdir. Ancak duygunun tanımlanması, duygusal zekânın ampirik (deneysel) olarak ölçülmesi için en iyi başlangıç yeri olarak düşünülebilir ve insanların neler hissettiğini eğreti de olsa ölçen yöntemler mevcuttur. Duygusal zekânın kavramsallaştırılması ve ölçülmesi üzerinde çalışma yapan bilim insanları sınırlı olmakla beraber ilk duygusal zekâ modelini geliştiren Mayer ve Salovey (Mayer ve Salovey 1997; Mayer vd., 2000), duygusal zekânın duygusal bir takım yeteneklerden oluşan “yetenek bazlı” modelini savunmuşlardır. Mayer ve arkadaşlarına (2000: 268) göre genel zekâ, birçok birbirleriyle bağlantılı zihinsel kabiliyeti içeren bir şemsiye görevi görmektedir. Diğer araştırmacılar duygusal zekâ modellerinde kişilik özelliklerini de kapsayan ve çok çeşitli duygusal yetenekleri içeren karma modele vurgu yapmışlar (Bar-On, 1997; Goleman, 1995). Petrides ve Furnham (2000) ise, kişilik/ karakter bazlı bir modelle duygusal zekâyı değerlendirmişlerdir. Onlara göre duygusal zekâ yeterliliklere etkisi olan birçok kabiliyetin karışımıdır (Neale vd., 2011: 28).

**Tablo 1.5 Duygusal Zekâ Modelleri**

Modeller	Tanımlar		
	Mayer ve Salovey (1990, 1997)	Bar-On (1997)	Goleman (1995-1998)
<b>Karma (kişilik) Modelleri</b>			
1. Tipik Performans		<u>Bilişsel Olmayan Yetenekler</u>	<u>Yeterlilikler</u>
2. Öz- Değerlendirme		-Kişisel	-Öz-Farkındalık
3. Genelde Kişilikle İlgili Kavramlar		-Kişilerarası	-Oto- Kontrol
		-Genel Mod	-Motivasyon
		-Stres yönetimi	-Empati
		-Uyumluluk	-Sosyal yetenekler
<b>Yetenek (Bilgi-İşlem) Modelleri</b>			
1. Maksimal performans		<u>4 Kollu Model</u>	
2. İş performansı ile değerlendirilen		-Değerlendirme	
3. Zekâyla belirgin bağlantı		-Anlayış	
		-Düzenleme	
		-Yararlanma	

**Kaynak:** Bedwell, 2015: 3

Bahsedilen bu modellerin dayandığı her bir kuramsal paradigma duygusal zekâyı iki bakış açısından biri ile değerlendirmektedir. Bunlar yetenek modelleri ve karma modellerdir. Yetenek modelleri, duygusal zekâyı salt zihinsel yetenek, dolayısıyla salt zekâ olarak kabul etmektedir. Karma duygusal zekâ modelleri ise zihinsel yetenekleri iyimserlik ve iyi olma hali gibi kişilik özellikleriyle kombine etmektedir (Goleman, 2001: 20). Yetenek düzeyi, duygusal bir durumda, duygularla ilgili bilgi birikiminin kullanılması ve belirli bir strateji izlenmesi yeteneklerine atıfta bulunmaktadır. Bu aşamada insanların ne bildiğinden çok ne yapabildiği önemlidir. Söz gelimi, çoğu insan öfkeliyken dikkatini başka bir şeye vermenin kızgınlığı azaltmak için iyi bir yöntem olduğunu bilir, ancak öfkeliyken dikkatini başka bir şeye veremez (Nelis vd., 2009: 36). Yetenek modeli örneği olarak, Mayer ve Salovey'in modeli gösterilebilir. Reuven Bar-on modeli ve Daniel Goleman modeli de karma modellere örnek gösterilebilir. Bu modellerden Bar-On modeli kişilik kuramı üzerine kurulu olup duygusal zekâ yeteneklerinin kişilik özellikleriyle bağlaşıklığına ve kişisel iyi olma haline etkisine vurgu yapmıştır. Goleman modeli ise performansa dayalı karma model olup kişinin yetenekleri ve kişilik özelliklerinin birleşiminin iş yaşamındaki performansına yaptığı etkilere vurgu yapmıştır (Goleman, 2001: 20). Bu modellerin dışında kişilik özelliği olarak duygusal zekâ kuramının savunucusu olan Petrides ve Furnham'ın önermesi de kişilik modeli ve bilgi işlem modeli olmak üzere iki tipte duygusal model olduğu yönündedir. Bu bilim insanlarına göre kişilik modelleri durumlar arası davranış tutarlılığına (empati, öz-güven iyimserlik gibi spesifik davranış veya kişilik özelliklerine) dayanmaktadır, en üst davranıştan ziyade tipik davranışları değerlendirmekte ve iyimserlik ile dürtüsellik gibi üstü kapalı kavramlar

içermektedir (Petrides ve Furnham, 2000: 314). Duygularla ilişkili mizaca yani duygusal durumlarda belirli bir davranış eğilimine atıfta bulunmaktadır. Bu düzeyde bireylerin ne bildiği veya ne yapabildiğine değil tam olarak ne yaptıkları önemlidir. Söz gelimi bazı bireyler kendilerinden açıkça istenildiği durumlarda kendilerini öfkeliendiren bir durumdan uzaklaşabilirler ancak bunu kendi iradeleriyle yapabilme noktasında başarısız olabilirler (Nelis vd., 2009: 36). Bilgi işlem modelleri ise, duygusal zekânın bilişsel yeteneklerle olan ilişkisinde (duyguları ifade edebilme ve duyguları tanımlayabilme) belirgindir. Kişilik özelliği olarak duygusal zekâ, kişilik çerçevesiyle bütünleşik olup tipik davranışları sınavan öz-değerlendirme testleriyle ölçülmektedir (Petrides ve Furnham, 2000: 314). Bilgi işlem modelinde ise ölçüm aracı olarak yalnızca Mayer Caruso ve Salovey tarafından geliştirilmiş olan çok faktörlü duygusal zekâ ölçeği (MEIS) vardır. Kişilik duygusal zekâ modelinde ise (Petrides, 2010: 137) ölçüm, kişilik özelliği duygusal zekâ ölçeği ile yapılmaktadır.

### **1.9.1 Daniel Goleman'ın Duygusal Yeterlilikler Modeli**

Daniel Goleman'ın geliştirmiş olduğu bu duygusal zekâ modeli, çoklu değerlendirme ve öz-değerlendirme ile ölçülen, yönetsel performansı harekete geçiren çok çeşitli yeterlilik ve kabiliyetler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Tablo 1.6'da Daniel Goleman'ın Modeli gösterilmiştir.



Tablo 1.6 Goleman'ın Duygusal Yeterlilikler Modeli

Duygusal Yeterlilikler Sistemi		
Kişisel Beceriler (kendimizi nasıl yönetiyoruz)	<b>Öz-Farkındalık</b> Duygusal farkındalık Doğru öz-değerlendirme Özgüven	<b>Kişinin içsel durumları, tercihleri ve sezgilerinden ve becerilerinden haberdar olması</b>  Kişinin duyguları ve etkilerini tanıması Kişinin güçlü yönlerini ve sınırlarını bilmesi Kişinin öz-değer ve kapasitesi hakkında güçlü algısı
	<b>Öz- Denetim</b> Oto Kontrol Güvenilirlik Dürüstlük Uyumluluk Yenilik	<b>Kişinin içsel dürtü ve becerilerini yönlendirmesi</b>  Yıkıcı duygu ve dürtüleri kontrol altında tutmak Dürüstlük ve doğruluk standartlarını korumak Kişisel performans için sorumluluk almak Değişimi karşılamada esneklik Özgün fikirlere, yaklaşımlara ve bilgiye açık olmak
	<b>Motivasyon</b> Başarma güdüsü Bağlılık İnisiyatif İyimserlik	<b>Amaçlara ulaşmada rehberlik eden veya kolaylık sağlayan duygusal eğilimler</b> Mükemmellik standardına ulaşma veya geliştirme çabası Grubun veya organizasyonun hedeflerine göre çizgiye girme Fırsatlara etki etmeye hazır olma durumu Engel ve tersliklere rağmen hedefleri takip etme ısrarı
Sosyal Yetenekler ( ilişkilerimizi nasıl yönetiyoruz)	<b>Empati</b> Başkalarını anlama Başkalarını geliştirme Hizmet oryantasyonu Farklılıklardan güç almak Politik farkındalık	<b>Başkalarının hisleri, ihtiyaç ve kaygılarının farkında olmak</b>  Başkalarının hislerini ve bakış açılarına değer verme Başkalarının gelişim ihtiyacına değer verme ve yeteneklerini destekleme Müşterilerin ihtiyaçlarını tahmin etme, bilme ve bu ihtiyaçları karşılama Farklı nitelikteki insanlar vasıtasıyla fırsatlar kovalamak Bir grubun duygusal eğilimlerini ve güç ilişkilerini okuma
	<b>Sosyal Yetenekler</b> Etkili iletişim Çatışma yönetimi Liderlik Değişim Katalizörü Bağlar kurma İşbirliği ve ortaklık Takım yetenekleri	<b>Becerikli olmak ve başkalarını arzulan tepkiler vermeye ikna etmek</b>  İkna için etkili taktikler kullanmak Açık bir şekilde dinlemek ve ikna edici mesajlar göndermek Uzlaşmak ve uyuşmazlıkları çözmek Kişi ve gruplara ilham vermek ve rehberlik etmek Değişimi başlatma veya yönetme Yararlı ilişkileri besleme Ortak amaçlar doğrultusunda başkalarıyla çalışma Ortak amaçlar peşinde koşmak için grup sinerjisi oluşturmak

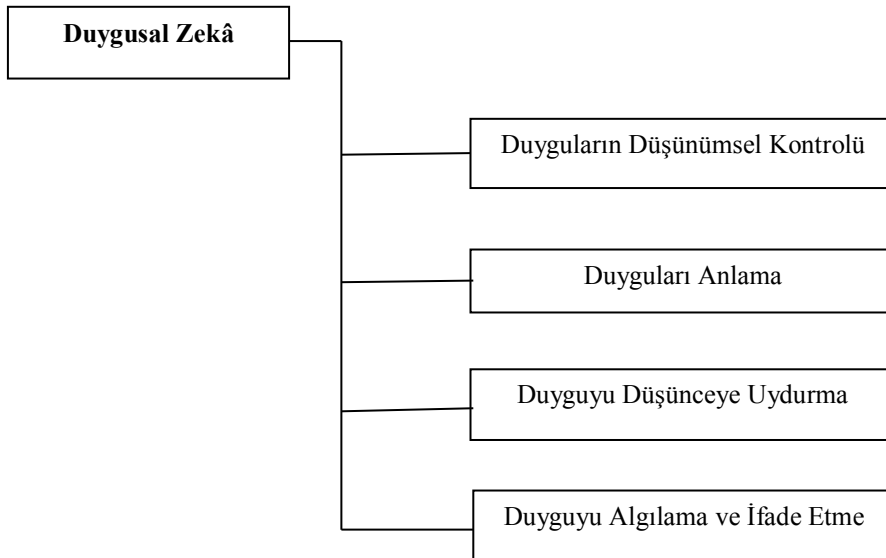
**Kaynak:** Boyatzis vd., 2000: 360

Duygusal yeterlilik, duygusal zekâya dayanan ve iş yerinde üstün performansla sonuçlanan öğrenilmiş kabiliyettir. İnsanların duygusal zekâsı, bu yeterliliklerin beş unsuru olan öz farkındalık, motivasyon, oto-kontrol, empati ve ilişkilerimizde uzmanlığa dayanan pratik becerileri öğrenme potansiyelini belirlemektedir. Diğer taraftan duygusal yeterlilik,

sahip olunan bu potansiyelin ne kadarının iş başı yeteneklerine aktarılabildiğini göstermektedir. Söz gelimi, müşterilere iyi servis yapmak empatiye dayanan bir duygusal yeterliliklerdir. Benzer bir şekilde güvenilirlik, oto kontrole veya dürtü ve duyguları iyi yönetebilmeye dayanan bir yeterliliklerdir. Empati de, güvenilirlik de insanları işyerinde öne çıkarabilecek yeterliliklerdir. Basitçe ifade etmek gerekirse yüksek duygusal zekâyâ sahip olması, kişinin işle ilgili yeterlilikleri öğreneceğinin garantisini vermez; sadece bu yeterlilikleri öğrenmek için muhteşem bir potansiyele sahip oldukları anlamına gelir (Goleman, 2001: 13).

### **1.9.2 Mayer ve Salovey Modeli**

1990 yılında Duygusal zekâ kavramını ilk kullanan Salovey ve Mayer duygusal zekânın üç kategoride uyarlanabilir kabiliyetleri içerdiğini öne sürmüşlerdir: Duyguların değerlendirilmesi ve ifade edilmesi, duyguların kontrolü ve duyguların problem çözümede kullanılması. İlk kategori, kendinin ve başkalarının duygularını değerlendirme ve kendi duygularını değerlendirme ile ifade etme bileşenlerinden oluşmaktadır. Kendi duygularını değerlendirme ve ifade etme bileşeni kendi içinde; sözlü ve sözlü olmayan algı ve empati alt bileşenlerini içermektedir. Başkalarının duygularını değerlendirme bileşeni sözlü olmayan algı ve empati alt bileşenlerine dayanmaktadır. Üçüncü kategori olan duyguların kontrolü; esnek planlama, yaratıcı düşünme, dikkatini toplama ve motivasyon bileşenlerini içermektedir. Bu modelin çekirdeğinde duygular olsa da, model; duyguların ifade edilmesi, kontrolü ve kullanılması gibi sosyal ve bilişsel fonksiyonları da kapsamaktadır. Mayer ve Salovey 1997 yılında ilk modellerini yeniden gözden geçirmiş, duygusal zekânın bilişsel bileşenlerine daha fazla vurgu yapan ve duygusal zekâyı zihinsel ve duygusal gelişimin potansiyeli olarak gören yenilenmiş modellerini ortaya koymuşlardır (Schutte vd., 1998: 168).



**Şekil 1.2 Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli**

**Kaynak:** Mayer vd., 2000: 269

Bu yenilenmiş modelde dört duygusal zekâ kolu bulunmaktadır: Birincisi duyguların algılanması, değerlendirilmesi ve ifade edilmesi; ikincisi düşüncenin duygusal olarak basitleştirilmesi yani duyguları anlama; üçüncüsü duygusal bilgiyi analiz etme; son olarak da zihinsel ve duygusal gelişim için duyguların düşünümsel kontrolü. Duyguların algılanması değerlendirilmesi ve ifade edilmesi en basit işlemler olarak görülmekteyken, duyguların düşünümsel kontrolü ise en karmaşık işlemleri gerektirmektedir. Bu kolların her biri bireylerin ardışık olarak uzmanlaştığı yetenek seviyeleriyle bağlantılıdır (Schutte vd., 1998: 168).

### 1.9.3 Bar-On Modeli

Darwin'in (1872-1965), duygusal ifadelerin hayatta kalış ve adaptasyon için önemini anlatan çalışmaları, Bar-On modelinin geliştirilmesi için temel oluşturmuştur. Bar-On modeli de Darwinist yaklaşımla, duygusal ve sosyal olarak zeki davranışa ve uyumlu olmaya vurgu yapmaktadır. Bar-On modeli aynı zamanda Thorndike'in (1920) sosyal zekâ ve insan başarısı üzerindeki etkisi üzerine yaptığı çalışmasından ve Welchsler'in (1940, 1943) zeki davranış olarak tanımladığı bilişsel olmayan faktörlerden etkilenerek oluşturulmuş bir modeldir (Bar-On, 2006: 14). Duygusal ve sosyal yeterliliklerin, becerilerin ve zeki davranışı kolaylaştırıcı unsurların çapraz kesitini tanımlayan Bar-On modeli (2000), öz değerlendirme ve görüşme veya çoklu değerlendirme yaklaşımıyla ölçülmektedir (Bar-On, 2006: 2). Model EQ-i (duygusal zekâ ölçeği) isimli bir ölçeğe kuramsal temel oluşturmaktadır. Bu ölçek orijinalinde, duygusal zekâ kavramını değişik açılardan değerlendirmek ve kavramsal analiz

yapmak amacıyla geliştirilmiştir. Bu modele göre duygusal-sosyal zekâ; kendimizi ne kadar etkin bir şekilde anladığımız ve ifade ettiğimizi, başkalarını ne kadar anladığımızı ve onlarla ne kadar etkin ilişkiler kurduğumuzu ve günlük ihtiyaçlarımızı nasıl karşıladığımızı belirleyen, birbiriyle ilişkili olan duygusal- sosyal yeterliliklerin çapraz kesitidir. Duygusal-sosyal yeterlilikler, beceriler ve kolaylaştırıcı unsurlar beş temel bileşeni (bkz. Tablo 1.7) oluşturmaktadır (Bar-On, 2006: 3). Bu bileşenlerin ilişkili oldukları bir takım yetenekler ve beceriler de Tablo 1.7’de gösterilmiştir.

**Tablo 1.7 Bar-On Modelinin İçeriği**

<b>Kişisel Farkındalık</b>	Bağımsızlık Kararlılık	<b>Stres Yönetimi</b>	Strese Dayanıklılık
	Kendini Gerçekleştirme		Dürtü Kontrolü
	Kendine Saygı	<b>Genel Ruh Hali</b>	Mutluluk
	Duygusal Benlik Bilinci		İyimserlik
<b>Kişisel İlişkiler</b>	Sosyal Sorumluluk	<b>Şartlara ve Çevreye Uyum</b>	Esneklik
	Kişilerarası İlişkiler		Gerçekçilik
	Empati		Problem Çözme

**Kaynak:** Esba, 2009: 66

Bar-On’un modelini oluşturan boyutlar (Çakar ve Arbak, 2004: 38), aşağıdaki gibi açıklanabilir:

**Kişisel Boyut:** Öz saygı, duygu farkındalığı, bağımsızlık, kendini ifade edebilme ve kendini gerçekleştirme kabiliyetlerini kapsar.

**Kişilerarası Boyut:** Sosyal bilinç, insan ilişkileri ve başkalarının duygularını hissedebilme yeteneklerini kapsar.

**Stres Yönetimi:** Strese karşı toleranslı olabilmek ve tepkilerini yönetebilme yeteneklerini kapsar.

**Genel Ruh Hali:** Mutlu olma hali ve iyimser olma yeteneklerini kapsar.

**Uyumluluk:** Çözüm odaklı olmak, sübjektif ve objektif farkındalık ve esneklik yeteneklerini kapsar.

Bu modele göre duygusal ve sosyal olarak zeki olmak; kendini etkin bir şekilde anlamak ve ifade etmek, başkalarını anlayabilmek ve onlarla iyi ilişkiler kurabilmek ve günlük talepleri karşılayabilmek, zorluk ve baskılarla başa çıkabilmek anlamına gelir. Bu öncelikle ve de en çok kişinin kendinin farkında olmasına, güçlü ve zayıf yönlerini bilmesine ve duygu, düşüncelerini yıkıcı olmayan bir biçimde ifade edebilmesine yani bunlar gibi bir takım içsel yeteneklerine bağlıdır (Bar-On, 2006: 3).

#### 1.9.4 Petrides'in Kuramı

Duygusal zekâ üzerine geliştirilmiş önemli kuramlardan biri de Petrides'in duygusal zekâyı kişisel profili yansıtması bakımından ele aldığı "Kişilik Özelliği Duygusal Zekâ" kuramıdır (Petrides, 2010: 137-138). Petrides'in kuramı genel bir model olup Goleman'ın modeli ve Bar-On'un modellerini kapsamaktadır. Petrides ve Furnham'a (2000: 314) göre kişilik özelliği duygusal zekâ kuramı, öncelikle ölçüm yöntemiyle diğer modellerden ayrılmaktadır ve onlara göre bir modelin doğasını belirleyen faktör ölçümdür. Bu kuram durumlar arası davranış tutarlılığı ile ilgili önermeler içerirken, diğer kuramlar bir takım bilgi işlem gerektiren (duyguları tanımlama, ifade etme vb.) yeteneklere değinmektedir. Bu kuram kişilik çerçevesine gömülü bir kuram olarak düşünülebilir ve bu bağlamda duygusal zekâ, tipik karakteristik özellikleri ölçüt alan öz-değerlendirme yöntemleriyle ölçülmektedir. Bu kuramın içeriğinde empati, iyimserlik ve dürtüsellik gibi kişilik değişkenleri olabileceği gibi, motivasyon, öz-farkındalık, mutluluk gibi daha belirsiz yapılar da duygusal zekâyla potansiyel korelasyonlar olarak düşünülebilir. Petrides (2010: 137), kişilik özelliği duygusal zekâ kavramını, kişilik hiyerarşisinin düşük basamaklarında konumlanan ve öz değerlendirme ölçeğiyle ölçülen, öz algılar olarak tanımlamaktadır. Ona göre kişilik özelliği duygusal zekâ, duygusal deneyimin içten gelen öznelliğine söz hakkı veren bu alandaki tek işlevsel tanımlamadır. Bunun tam anlamı duygusal zekâ özelliklerinin yeterlilik veya zihinsel yeteneklerin aksine kişilik özellikleri üzerine kurulu olmasıdır. Tablo 1.8'de kişilik özelliği duygusal zekâ modeline dayanan öz değerlendirme sonucu, yüksek puan alanların sahip oldukları varsayılan kişilik özellikleri yer almaktadır.

**Tablo 1.8 Kişilik Özelliği Duygusal Zekâ'nın Alanı**

Özellikler	Yüksek puan alanların kendilerini nasıl değerlendirdikleri
Uyumluluk	esnek ve yeni koşullara uyum sağlamaya istekli
Kendine güvenme	açık sözlü, samimi ve haklarını savunmaya istekli
Duyguların ifade edilmesi	duygularını başkalarına iletebilme yeteneğine sahip
Başkalarının duygularını yönetebilme	başkalarının duygularına etki edebilme yeteneğine sahip
Duygusal algı	kendisinin ve başkalarının duyguları hakkında emin olan
Duygu kontrolü	duygularını kontrol edebilme yeteneğine sahip
Düşük dürtüsellik	düşünceli ve dürtülerine teslim olma ihtimali daha az olan
İlişki	özel ilişkilerini sürdürme ve gereklerini yapma
Öz saygı	başarılı ve özgüven sahibi
Öz motivasyon	kararlı ve aksilikler karşısında pes etme ihtimali olmayan
Sosyal farkındalık	üstün sosyal yetenekleri olan başarılı iletişimci
Stres yönetimi	baskıya dayanma ve stresi kontrol edebilme yeteneğine sahip
Kişiliksel empati	başkasının bakış açısından görebilme yeteneğine sahip
Kişiliksel mutluluk	neşeli ve hayatından memnun olan
Kişiliksel iyimserlik	güvenli ve hayatın iyi tarafından bakmaya meyilli olan

**Kaynak:** <http://www.psychometriclab.com/Home/Default/1>

Tablo 1.8'de, Petrides'in modelinde yer alan ve öz değerlendirme testlerinin sonucunda kişilerin kendilerini nasıl değerlendiklerini gösteren özellikler ve açıklamalar yer almaktadır. Bu tabloya göre öz değerlendirme testi sonucunda, örneğin duygusal algı bölümünde yer alan ifadelerden yüksek puan alanlar, kendisinin ve başkalarının duygularından emin olduğunu düşünmektedir.

Kişilik özelliği duygusal zekâ kuramı, diğer duygusal zekâ kuramlarının kişilikle ilgili yeteneklerini alanı içerisine dâhil etmektedir. Empati ve kendine güvenmenin (Goleman, 1995) yanı sıra, sosyal zekâ kuramı (Thorndike, 1920), kişisel zekâ (Gardner, 1983) ve yetenek bazlı (Mayer ve Salovey, 1997) kuramdan izler taşımaktadır (Pedrides ve Furnham, 2001: 427).

Petrides'in kişilik özelliği duygusal zekâ kuramı, eğitim öğretim alanından (Abdolrezapour ve Tavakoli, 2012; Sánchez-Ruiz vd., 2013; Fouladi, 2013; Lawrence ve Deepa, 2013), işletme alanına (Manhas, 2013; Szczygiel ve Bazinska, 2013) kadar birçok araştırma alanını duygusal zekâyla birleştiren çalışmaya referans olmuştur. Bu çalışmada da veri toplama aracı olarak Pedrides'in (2003) geliştirdiği kişilik özelliği duygusal zekâ ölçeği kısa formu (TEIQUE-SF) kullanılmıştır.

### 1.10 Duygusal Zekânın Geliştirilmesi

Duygusal zekânın yapısı üzerine çalışmalar yapan çoğu kuramcı duygusal zekânın düzeltilebilir yani geliştirilebilir bir yapısı olduğunu kabul etmektedir ve iyi bir duygusal zekâ tanımlamasının, geleneksel zekâ görüşündeki gibi doğuştan gelen ve kişinin değişmez bir

özelliği olduğu yanılığına düşmeyeceğini öngörmektedir (Williamson, 2015: 185). Duygusal zekâ dinamik bir yapıya sahiptir çünkü bireylerin duygularıyla etkin ve etkili bir şekilde baş edebilme kabiliyetine etki eden, sayısız ve birbirleriyle ilişkili duygusal, kişisel ve sosyal yeteneği kapsamaktadır. Neale ve arkadaşlarına (2011: 18) göre: bireyler istedikleri davranışlarını değiştirebilirler öyleyse duygusal zekânın bütün yönleri geliştirilebilir ve iyileştirilebilir. Bu tanımlardan yola çıkarak, duygusal zekânın geliştirilebilir ve değiştirilebilir yapısına da atıfta bulunan temel özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Duygusal zekâ tek bir şeyden ibaret değildir; tutum, his ve düşüncelerden ve bunlardan kaynaklanan eylemlerin karışımından oluşmaktadır.
- Duygusal zekâ iş başarısı göstergesidir.
- Duygusal zekâ ölçülebilir.
- Duygusal zekâ değiştirilebilir.
- Duygusal zekâyı geliştirmek yaşamın tüm alanlarına etki eder.

Duygusal zekânın öğrenilebilir (Watkin, 2000: 90) ve geliştirilebilir (Boyatzis vd., 2000) olmasının bireylere yapacağı katkının derecesi göreceli olabilir. Ancak, Neale ve arkadaşlarına (2011: 7-8) göre, duygusal zekâyı geliştirmenin sağlayacağı genel bir takım avantajlar şu şekilde sıralanabilir:

- Daha iyi ilişkiler kurma
- Başkaları ile daha iyi iletişim kurma
- Daha iyi empati kurma
- Doğru harekete etme
- Saygınlık kazanma
- Gelişmiş kariyer hedefleri
- Değişimi daha güvenli karşılama
- İşyerinde daha az çekişme yaşama
- Güvenli ve pozitif hissetme
- Düşük stres seviyesi
- Yaratıcılıkta artış
- Hatalardan ders çıkarma

Tüm bu avantajların, bireylerin özel hayatlarında ve iş yaşamlarında daha sağlıklı bir ortam oluşturabilmesi bakımından olumlu katkıda bulunacağı ifade edilebilir. Duygusal zekânın etkin kullanıldığı pozitif ortamlarda daha az problem yaşanacağı varsayımıyla daha güvenli bir sosyal çevreye ve iş ortamına sahip olmak için duygusal zekâyı geliştirmenin ve avantajlarını kullanmanın faydalı olacağı söylenebilir.

### 1.11 İş Yaşamında Duygusal Zekâ

Voltaire eski Romalılar için, “Sensus Communis”-in sadece sağduyu anlamına gelmediğini; aynı zamanda yüreğin, duyuların ve sezginin eksiksiz kullanımını kapsayan bir tür duyarlılık anlamına geldiğini söylemiştir. İşler beyin gücü ile yürütülüyor olsa da iyi düşünmek ve sürekli bir başarı elde etmek istiyorsak, “zekâmızın sadece boynumuzdan yukarıda olan kısmından değil, diğer bölümlerinden de faydalanmayı öğrenmemiz gerekir” (Cooper ve Sawaf, 1997: XXX). İşte bu noktada duygusal zekânın, duyguların anlam ve ilişkilerinin farkında olma ve bu temelde akıl yürütüp problem çözme yeteneklerine atıfta bulunmaktadır. Duygusal zekâ; duyguları algılama kapasitesinin, duygu bağlantılı hisleri özümsemenin, bu duyguların bilgisini kavramanın ve bu duyguları yönetmenin üzerine eğilmektedir (Mayer vd., 2000: 267). İnsan kaynağına dayanan tüm işlerde duygular ve bu duyguların yönetilmesi tam olarak bu noktada ön plana çıkmaktadır. Çoğu işletme bir ürün veya hizmeti oluşturmak için birlikte çalışan farklı insanlara güvenmek durumundadır. Bu açıdan bakıldığında da duygusal zekâ iş yaşamında da son derece önem arz eden bir kavramdır. İşyeri sadece iş yapılan yer değil, aynı zamanda sosyal bir ağıdır ki bu yönüyle duyguların, egonun, stresin ve çatışmaların yuvasıdır. Duygusal zekâ insanlara; sağlam ilişkiler kurma, akıl ve duyguları ortak kullanarak problem çözme, iyimser ve pozitif düşünme, stresli durumlarda esnek olabilme, başkalarına ihtiyaçlarını ifade etmeleri için yardımcı olma, zor durum ve kişilere soğukkanlı karşılık verebilme ve değişimi erdem ve serinkanlılıkla karşılama konularında yardımcı olur (Manhas, 2013: 117). Tüm bunlar işyeri huzuru için gerekli iyi haller olarak sayılabilir.

İş yaşamında duygusal zekâyı derinlemesine incelemek gerekirse, Daniel Goleman’ın bu konuda yazdığı eserlerin yol gösterici olduğu ve sonrasında yapılacak birçok araştırmaya temel oluşturduğu söylenilebilir. Daniel Goleman’ın Duygusal Zekâ kitabı (1995) ilk çıktığında çoğu iş adamı, başarının; azim, oto-kontrol ve başkalarıyla anlaşabilme yeteneği gibi kişisel özelliklerden ciddi anlamda etkilendiği mesajında hemfikir olmuştur. Bunun yerine müşteriler için en önemli şeyin ne olduğunu sezebilen ve onlarla inanılmaz bir güven bağı kurabilecek olağanüstü yeteneklere sahip, süper satış elemanlarına da dikkat çekebilirlerdi. Kızgın müşterilere sakinleşmeleri ve ürün/hizmetle ilgili yaşadıkları sıkıntıları hakkında daha makul düşünceleri için yardımcı olma konusunda kendini aşmış halkla ilişkiler personeline de dikkat çekebilirlerdi. Hatta insanlarla iyi anlaşabilmek dışında her şeyi çok iyi yapan dahi yöneticilere ya da teknik olarak mükemmel olup da stresle başa çıkamayan bu eksiklikler nedeniyle kariyerleri sekteye uğramış yöneticilere de dikkat



çekebilirlerdi. Ancak iş adamları duygusal olarak zeki bireylerin bir işletme için ne kadar değerli olduklarını artık biliyorlardı (Cherniss vd., 1998: 3).

Daniel Goleman, (1995-1998) "Working with Emotional Intelligence" (Duygusal Zekâ ile Çalışma) adlı eserinde, duygusal zekânın iş hayatındaki işlevini anlatmıştır ve duygusal zekânın işyerinde en güçlü başarı göstergesi olduğunu öne sürmüştür. Sonrasında duygusal zekâ ile ilgili oldukça yüksek sayıda ve popüler akademik çevrelerde makale ve çeşitli çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Son zamanlarda yapılan araştırmalar, duygusal zekânın iş yaşamı için önemli bir konu olduğuna (Jordan vd., 2002; Carmeli, 2003; Brackett vd., 2006; Jung ve Yoon, 2012; Arslan vd., 2013), iş tatminini arttırdığına (Wong ve Law, 2002; Ealias ve George, 2012; Manhas, 2013; Sudak ve Zehir, 2013; Pachauri ve Bharti, 2015), örgütsel çatışmayı azalttığına (Bodtker ve Jameson, 2001; Demir, 2011; Schlaerth vd., 2013) yönelik bulgular ortaya koymuşlardır.

İş yaşamında duygusal zekâ araştırmaları ile ilgili öncü bir bilim insanı olarak kabul edilen olan Goleman'a (1998: 2) göre, çalışma kuralları değişmektedir. Artık, sadece ne kadar zeki olduğumuz, eğitim geçmişimiz ve sadece iş tecrübemiz değil, aynı zamanda kendimizi ve başkalarını nasıl idare ettiğimiz de önem kazanmaktadır. İşe alınacak, işte sürekli olacak veya işten çıkarılacak kişiyi seçerken gittikçe bu kıstaslar değerlendirilmeye başlanmıştır. Ve üzerinde yıllarca konuşulmuş; karakter, kişilik, sosyal beceri veya teknik olmayan beceriler, yeterlilikler gibi çeşitli adlar altında bahsedilen bu insani yeteneklerin daha kesin bir kavram olarak adı aslında "duygusal zekâdır". Goleman'ın (1998), duygusal zekânın iş yaşamındaki önem ve etkilerini açıklaması, IBM gibi büyük çaplı şirketlere duygusal ve bilişsel yeteneklerin alışımından oluşan yeni bir fikir sunmuştur. Bu şirketlerdeki liderler, insanlarla iletişim kurma, ikna etme, problemleri onlarla beraber çözme ve koordinasyon konularında hemfikirdir (Goleman, 1998: 101). Duygusal zekâ modeli o dönemde henüz yeni sayılabilecek bir kuram için alışılmış olmayan bir biçimde iş çevrelerinde oldukça etkili bir varlık göstermiştir. Şirketler iş performansını öngörmek amacıyla bir dizi duygusal zekâ bazlı enstrümanlar uygulamaktadır. Duygusal zekâ kavramının profesyonel uygulamalarına yönelik, sektörsel ve örgütsel psikoloji alanlarında çok yoğun ilgi gözlemlenmektedir. Örneğin; Amerikan Eğitim ve Gelişim Topluluğu, parlak çalışanları ortalama çalışanlardan ayırt etmesi için örgütteki bireylere, duygusal zekâ tabanlı yetkinliklerini geliştirmede yardımcı olacak "en iyi uygulamalar" kılavuzu adında bir kitapçık yayınlamıştır (Cherniss ve Adler, 2000: 6). Goleman (2001: 24), çok kişinin var olduğu kariyer sürecinde entelektüel zekânın duygusal zekâdan daha güçlü kariyer başarısı göstergesi olacağını savunmuştur. Çünkü entelektüel zekânın insanların girebilecekleri mesleki alanları belirlediği ve kariyere

başlamadan önce insanları sınıflandırmaya yaradığını ancak, herhangi bir meslekte yükselenleri ve yerinde sayanları ya da aşağı basamaklara kayanları öğrenmek için duygusal zekânın daha güçlü bir kariyer başarısı göstergesi olması gerektiğini savunmuştur. Goleman'ın ifade ettiği durum, duygusal zekânın iş yaşamında yükseleceğimiz konumun belirleyicisi olduğudur. Okullar ve insan kaynakları departmanlarının I.Q. testlerine verdiği büyük önem göz önüne alındığında, I.Q. nun başarının çok küçük bir bölümünü açıklıyor olması da şaşırtıcı bir durumdur. Şöyle ki I.Q. test skorlarının kariyer performansı ile ilişkisine bakıldığında, I.Q. nun yarattığı fark %25 dolaylarındadır. Bu durum, tek başına I.Q. nun işteki başarının en iyi ihtimalle %75'ini açıklamaz bırakması demektir (Goleman, 1998, aktaran: Simamora, 2013: 251). Duygusal zekânın üzerinde bu denli durulmasının nedeni organizasyonlarda insan ilişkilerinin rasyonel faktörlerden çok duygusal faktörlerden etkilenmesi olarak açıklanabilir (Druskat ve Wolff, 2001: 82). Sabit karakter özellikleri, özel yetenekler, doğuştan gelen yetenekler, fiziksel kabiliyetler ve benzeri nitelikler çoğu işte başarılı performans için önemlidir (bazen şarttır) ama genel zekâyla karşılaştırıldıklarında görev ve oluşumlarda daha dar (ya da bilinmeyen) uygulanabilirlik ya da aktarılabilirliğe sahiptirler. Bazı bilim insanları bu tür diğer karakter özelliklerine “diğer zekâlar” olarak atıfta bulunmayı tercih etmişlerdir (Gottfredson, 1997: 14; Sisk, 2002).

Yakın zamanda yapılan araştırmalar da, özellikle çalışanlarını bilgilerinden ziyade duyguları bağlamında değerlendiren işletmelerde, duyguların bilişsel yetenekler karşısında kazandığı öneme odaklanmıştır (Brackett vd., 2006: 780). Spencer ve Spencer (1993: 39), iş yeterliliklerini incelemişler ve sağlam ürünler ya da çıktılar ortaya koyan çalışanların genel olarak duygularla alakalı mükemmel yeterlilikleri olduğu sonucunu bulmuşlardır. Yani duygularla alakalı yeterlilikler mantık bazlı yeterliliklerle karşılaştırıldığında duyguların çok daha önde olduğuna işaret etmişlerdir. Cooper ve Sawaf (1997: 11), duygusal zekâ ve yaratıcılık arasında yakın ilişki bulmuşlar, duygusal zekâsı yüksek olanların daha yaratıcı ve pozitif olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Töremen ve Çankaya (2008: 34), yöneticiler ve astların değişen koşullar ve değişen örgüt yapısına uyum sağlayabilmek, işine duygusal açıdan bağlı olmak ve iş yerinde duygusal açıdan tatmin olmak için duygular, duyguların davranışlar üzerindeki etkisi, duyguların ifade edilmesi ve duyguların yönlendirilmesi konularında donanımlı olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Manhas, (2013: 118) yaptığı bir çalışmada iş yaşamı kalitesi ve iş tatmininin duygusal zekâ ile doğrudan ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal zekânın iş yaşamı kalitesi ve iş tatmininin güçlü bir belirleyicisi olduğu ve dolayısıyla duygusal zekâsı yüksek çalışanların hem iş yaşamı kalitesinin daha iyi olduğunu hem de işlerinden daha memnun oldukları belirtilebilir. Mathur ve Sareen (2013:

121) de yaptıkları bir çalışmada duygusal zekânın iş stresini azalttığı, algılanan stres düzeyi ile duygusal zekânın ters orantılı olduğunu yani duygusal zekâ seviyesi yükseldikçe yaşanan stresin azalacağı sonucuna ulaşmışlardır. Sudak ve Zehir (2013: 162), yüksek duygusal zekânın iş tatminini büyük oranda arttırdığını; Wong ve Law (2002: 268-269), bir çalışmalarının sonucunda, duygusal zekânın iş tatminini pozitif doğrultuda etkilediğini ve duygusal zekânın yaşam doyumu ve iş doyumunu artırdığı ve dolayısıyla iş performansına da pozitif bir katkısının olduğunu kanıtlamışlardır. Sudak ve Zehir (2013: 162), uyumlu, sorumluluk sahibi ve duygusal bakımdan dengeli kişilik tiplerinin duygusal zekâ aracılığıyla iş doyumuna olumlu katkı yaptığını ifade etmişlerdir.

İşyeri sadece iş yapılan yer değil, aynı zamanda sosyal bir ağıdır ki bu yönüyle duyguların, egonun, stresin ve çatışmaların yuvasıdır (Manhas, 2013: 117). İş doyumunu, uyumluluk gibi işyeri için artı değer oluşturan özelliklerin, duygusal zekâ ile geliştirilebileceği varsayımının yanı sıra, örgütlerde yaşanan çatışmaların da duygusal zekâ ile aşılabileceği ifade edilebilir. Demir'e göre (2011: 209), insan ilişkilerinin olduğu her yer gibi örgütlerde de çatışma yaşanması olağan bir durumdur. Örgütlerde yaşanan bu çatışmaların çeşitli kaynakları vardır. Ancak örgütlerde asıl sorun bu çatışmaların kaynağından ziyade, çatışmaların nasıl yönetileceği ile ilgilidir. Çalışmaların yönetilmesi ve olumlu sonuçların oluşması oldukça etkin bir yönetim ile mümkün olabilir. Schlaerth ve arkadaşlarının da (2013: 132) bu konudaki bir çalışmalarında buldukları sonuçlar, duygusal zekâsı yüksek çalışanların çatışmaları daha yapıcı bir biçimde yönettikleri fikrini destekler niteliktedir. Duygusal zekânın etkin kullanılması, olumsuz durumlarda bile olumlu düşünme ve motivasyon sağlayarak örgütsel çatışmaları minimum seviyeye indirgemektedir (Demir, 2011: 202).

Duygusal zekâsı yüksek çalışanların var olduğu kurum ve işletmelerde, ilişkilerin ve iletişimin iyileştiğini, takım ruhu oluşturularak başarı seviyesinin artırılabilirdiği, daha huzurlu bir çalışma ortamının ve dolayısıyla daha yüksek kazanç elde edilebildiği görülmektedir (Doğan ve Demiral, 2007: 210). Bu bakımdan başarılı organizasyonların etkili iletişim kurabilen, duygularını kontrol edebilen ve teknik özelliklerini bu çerçevede gösteren çalışanlara ihtiyacı vardır.

Tüm bu bilgiler ışığında, duygusal zekânın organizasyonel verimliliğe yaptığı bir takım iyi etkiler şu şekilde sıralanabilir (Cherniss, 2001: 6) :

- İşe alım ve çalışanları elde tutma
- Yetenek geliştirme
- Takım çalışması

- Çalışan sadakati, iş tatmini, sağlık
- İnovasyon
- Üretkenlik
- Verimlilik
- Satış
- Kar
- Servis Kalitesi
- Müşteri Sadakati

Sonuç olarak günümüz 21. yüzyıl işletmecilik anlayışında, performansın arttırmak, verimli, etkili çalışmak için ve bunların getirisi olarak müşteri memnuniyetini sağlamak için, sadece yüksek I.Q. özelliklerine sahip, işe özel becerileri gelişmiş iş görenlerin varlığı yeterli olmamaktadır. Duygularını tanıyabilen, duygularını kontrol edebilen, başkalarının duygularını anlayabilen, diğer bir deyişle duygusal ve sosyal enerjisi olan çalışanlara da ihtiyaç duyulmaktadır (Doğan ve Demiral, 2007: 210). Duygular ve zekânın birleşip harmanlanmasından türeyen duygusal zekânın ortaya çıkması, gelişim süreci olarak yönetsel alan gelişmeleriyle kronolojik olarak benzerlik göstermektedir. Günümüz yönetim anlayışı ve yöneticilerin sahip olması gereken özellikler temel duygusal zekâ özellikleriyle (kendinin ve başkalarının duygularını anlayabilme, duyguları yönetebilme, sosyal kabiliyetlere sahip olma ve motive olabilme) uyum içindedir. Duygusal zekâsı yüksek kişilerin değişen şartlara kolayca adapte olabilen ve kendini geliştirmeye açık, öz-farkındalık sahibi, stresini ve öfkesini kontrol ederek pozitif duygulara dönüştürebilen, empati kurabilen, iyi iletişim kurabilen ve liderlik özelliklerine sahip olduğu varsayımıyla, günümüz anlayışına daha kolay adapte olacağı öngörülmektedir. Diğer bir deyişle, günümüz yönetim anlayışında temel öğeler olarak sayabileceğimiz bazı özellikler, duygusal zekâsı yüksek olan kişilerde var olan özelliklerdir (Arslan vd., 2013: 114).

## İKİNCİ BÖLÜM

### TURİZM, TURİST REHBERLİĞİ, DUYGUSAL ZEKÂ VE PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ

#### 2.1 Turizm ve İlgili Kavramlar

Turizm basit tanımıyla insanların hareket etmesidir ve tek sektörden ziyade, bir talep zinciridir. Son yıllarda ise turizm, insanların sürekli ikamet ettikleri yer dışında bir yere hareket etmeleri ve geçici olarak bu farklı yerde kalmalarını ifade eden daha geniş kapsamlı bir terim haline gelmiştir (Lickorish ve Jenkins, 1997: 33). E. Guyar- Freuler (1905), seyahat kavramını; “gittikçe artan dinlenme ihtiyacının, ticaretin ve endüstrinin gelişmesinin ve ulaşım araçlarının artmasının sonucu olarak insan topluluklarının çeşitli ilişkiler kurmalarına dayanan önemli bir olay” olarak tanımlamıştır (Günel, 2009: 4). Seyahat eylemi, seyahat eden kişilere yani gezginlere işaret etmektedir. Gezgin veya seyyah da farklı coğrafi konumlar arasında, herhangi bir amaçla ve herhangi bir zaman dilimi dâhilinde hareket eden kişidir. (UNDESA, 2008: 9). Gezgin kelimesinin yakın anlamlısı olan “turist” kelimesi ise Türk Dil Kurumu Sözlüğü’nde ([www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr)); “dinlenme, eğlenme, görme, tanıma vb. amaçlarla geziye çıkan kimse, gezgin, gezmen, seyyah” olarak tanımlanmaktadır. Oxford İngilizce Sözlüğü’ne göre ([www.oxforddictionaries.com](http://www.oxforddictionaries.com)) ise turist, bir yere gezi amaçlı seyahat eden veya bir yeri ziyaret eden kişidir. Bir yeri ziyaret eden kişinin, turist sınıfına girmesi için seyahatinin geceleme içermesi gerekmektedir, bunun dışındakiler günübirlikçi olarak adlandırılmaktadır (UNDESA, 2008: 10).

Turizm sözcüğünün kaynağının İbraniceden geldiği ve İngilizce’deki “tour” sözcüğünün bu dilde öğrenmek ve araştırma anlamına gelen “Torah” sözcüğünden türediği daha sonrasında Latince’de döndürmek, turlamak anlamlarına gelen “Tornare” sözcüğü ile eş anlamda tutulduğu bilinmektedir. Hz. Musa’nın on iki adam seçerek gidecekleri yer hakkında “turlamak” üzere Sina Çölü’ne gönderdiği Tevrat’ta yazılmaktadır. Bu on iki adamın gönderiliş amacı orada yaşayan halkın örf, adet ve geçim kaynakları hakkında bilgi toplamaktı. Günümüzde turistlerin yaptığı işin benzerini yapmak üzere “Torah” yapıyorlardı. (Çimrin, 1995: 25). Türkçe’de seyahat anlamına gelen İngilizce’deki “travel” kelimesinin, çalışmak anlamına gelen “travail” sözcüğünden türediği bilinmektedir. Çalışmanın seyahatle özdeşleşmiş olmasının nedeni olarak insanların yerleşik hayata geçtikten sonra, kendi ihtiyaçlarının tümünü karşılayamamaları nedeniyle, yakın komşuları veya uzak kentlere seyahat etmek durumunda olmaları ve bunun bir iş olarak düşünülmesi gösterilebilir (Ahipaşaoğlu, 2001: 4). İnsanların sürekli ikamet ettikleri yer dışına seyahat etmelerini ve

tekrar geri dönmeleri (UNDESA, 2008: 9) anlamına gelen “tur” sözcüğü, yüzyıllar boyunca çok değişikliğe uğramadan günümüze kadar gelmiştir (Çimrin, 1995: 25). Birleşmiş Milletler, Ekonomik ve Sosyal İşler Bakanlığının Tanımına Göre (UNDESA, 2008: 1): Turizm, insanların sürekli kaldıkları yer dışına, genelde keyif amaçlı, hareket etmeleriyle ilgili sosyal, kültürel ve ekonomik bir olgudur. İşletmecilik anlamında ise turizm: Tatilde olan insanlara taşımacılık, konaklama veya eğlence gibi hizmetlerin sunulması (dictionary.cambridge.org) ve bir seyahat destinasyonunun hoş özelliklerinin ve diğer çekiciliklerinin pazarlanması ve gezi amaçlı seyahat edenlere (turistlere), tesis ve hizmetlerin tedarik edilmesi işidir (www.businessdictionary.com).

### 2.1.1 Turistlerin Seyahat Amaçları

Dünya çapında bu hareketliliği sağlayanların yani sürekli ikamet ettikleri yerden başka yerlere seyahat edenlerin çeşitli amaçları olmakla beraber, UNWTO tarafından hazırlanan 2015 yılı raporuna göre, 2014 yılında turizm hareketlerine katılanların yarısından fazlasına tekabül eden bir kısmı (%53) tatil, rekreasyon ve diğer boş zaman aktivitelerine katılmak amacıyla seyahat etmiştir. Seyahat edenlerin %27’lik kısmı arkadaş ve/ veya akraba ziyareti, dini ve hacı olma amaçlı, sağlık için ve tedavi olma gibi diğer nedenlerle hareket ederken, %14’lük bir kesim iş amaçlı ve mesleki nedenlerle seyahat etmiştir. Kalan %6’lık kesimin seyahat nedeni belirlenememiştir. Bu seyahatlerden 2014 yılında dünya çapında 1,24 milyar dolar gelir elde edilerek 2013 yılına göre %3,7 oranında gerçek büyüme (enflasyon ve kur dalgalanmaları hesaba katılarak) görülmüştür. AKTOB (2014: 10) raporu’na göre 2013 yılı içerisinde Türkiye’ye gelenlerin: %59’u gezi, eğlence, kültür, sportif ilişkiler amacıyla seyahat etmiştir. Diğer misafirlerin %8,4’ü yakınları ziyaret; %6’sı toplantı, konferans, görev, ticaret gereği; %2,6’sı alışveriş için; %0,5’i sağlık amaçlı, %0,2’si dini nedenlerle; %1’i aktarma; %0,5’i eğitim; %3,3’ü diğer nedenlerle ve %19,4’ü beraberinde giden olduğu için Türkiye’ye seyahat etmiştir. Dünya genelinde seyahat edenlerin amacı Türkiye’yi ziyaret edenlerin motivasyonlarına benzerlik gösterdiği ifade edilebilir.

İnsanların seyahat motivasyonlarının temelinde, dinlenme ihtiyacının yattığını Krippendorf (2010: XV), rekreasyon döngüsü içerisinde açıklamıştır. Ona göre her şey bir çeşit döngü içindedir. Bu, sanayi toplumunda yaşayan bireyin rekreasyon döngüsü olarak adlandırabileceğimiz bir döngüdür. İnsanlar fiziksel ve zihinsel enerjilerini yenilemek için seyahat ederek bir nevi bataryalarını şarj etmektedirler. Bu döngü bir sonraki seyahate kadar çalışma enerjisi vermektedir. Tatile gitmek için tekrar çalışmak, tekrar çalışmak için de tatil yapmak ihtiyacı hissederiz. Turizm olmasaydı, insanların günlük hayatlarında ve iş yerinde yaşadıkları stresi tedavi etmek için klinikler açılması gerekebilirdi. Turizm bu anlamda

dünyadaki koşuşturmacanın düzgün gitmesini sağlayan bir sosyal terapi olarak ifade edilebilir. Sadece bireyin değil tüm insanların üzerinde dengeleyici etkisi bulunmaktadır

Farklı amaçlarla da olsa ilk çağlarda turizm, ya da geçici yer değiştirme hareketleri, yol ve kanal gibi alt yapı olanaklarının oluşmasına dolayısıyla bu yollarda dinlenme mekânlarının yapılmasına yol açmıştır (yol, kuyu, konaklama mekânları). Bunun benzeri kuruluşların, kayıtlara geçmemiş olsa da milattan önceki dönemlerde benzer işlevleri olan, bir kısmı hayır için veya kamusal hizmet amacıyla yapılmış olmasına karşın önemli kısmı İ.Ö. 7. yüzyıl'da Lidyalılar'ın parayı bulması ile ortaya çıkan ilk satın alınabilir hizmetler olarak değerlendirilebilir. Bu nedenle turizmi dünyadaki ilk hizmet sektörü olarak da betimlemek mümkündür (Ahipaşaoğlu, 2001: 5-6).

## 2.2 Dünya'da ve Türkiye'de Turizmin Tarihsel Gelişimi

Turizm sektörünün tarihsel süreçteki gelişimine ve önemli dönemeç noktalarına değinmek gerekirse, turizmin, uzun bir zaman dilini kapsayan ilk aşamaları, ortaçağ ve 17. yüzyılın başlarını kapsamaktadır. Bu zamanlarda sanayideki ilk gelişme belirtileri, insanların yüzyıllardır yaşadığı hayat tarzlarını değiştirmeye başlamıştır. Zenginleşme, tüccar ve mesleki uzman sınıflarının genişlemesi, başka ülkeleri öğrenmenin yeniden şekillenmesi ve seyahatin başlı başına bir eğitim olarak kabul edilmesi bu zamanlara denk gelmektedir (Lickorish ve Jenkins, 1997: 11). 19. yüzyılın sonlarında sanayi devriminin itici gücüyle doğrudan bağlantılı olan bir dizi gelişmeden dolayı, turist talebi katlanarak artmıştır. İlk olarak ulaşımdaki gelişmeler seyahat maliyetlerini ve sefer sürelerini azaltarak, endüstride öncü olan, dolayısıyla iyi demiryolu ve deniz yolu bağlantıları olan şehirlere doğru bir turist akımı başlatmıştır (Cirer-Costa, 2014: 19). Öncelerde ilkel ulaşım ve konaklama araçlarının kullanıldığı dönemlerde, seyahat etmenin son derece riskli ve zahmetli bir faaliyet olarak görülmekteydi ve özellikle yaşlılar, hastalar, çocuklar ve kadınlar zorunlu olmadıkça seyahat etmiyordu (Çolakoğlu vd., 2010: 26). Sonraki dönemlerde ulaşım imkânları gelişmeye başlamıştı ancak, gezmek isteyenler ulaşımın konforsuz ve yavaş olmasından dolayı kendilerini büyük şehirlerin etrafındaki alanlarla sınırlı tutmak zorundayken, 19. yüzyılın ikinci yarısında demir yolunun yaygınlaşması ile bu olumsuzluk sona ermeye başlamıştır. 19. yüzyılın sonlarında, ulusal demir ağlarının birbirine bağlanması ve lüks trenlerin üretilmeye başlanması ile birlikte seyahat, özellikle toplumun ayrıcalıklı kesimi için çekici bir teklif olmaya başlamıştır (Cirer-Costa, 2014: 19).

Modern turizmin izleri, Grand Tour (Büyük Tur) olarak bilinen Almanya ve İtalya gibi Avrupa ülkelerinin gezildiği, çoğunlukla üst sınıftan Batı ve Kuzey Avrupalı erkeklerin katıldığı, geleneksel turlara kadar dayandırılabilir. Bu gelenek 1660 civarlarından 1840'larda

geniş ölçekli demiryolunun gelişine kadar ilerlemiş ve standart bir seyahat planı olarak bir eğitim fırsatı ve ergenliğe geçiş ritüeli olarak devam etmiştir. Çoğunlukla İngiliz asaleti ve toprak sahibi sınıfla özdeşleştirilmiş olsa da Kuzey Avrupalı Protestan zengin gençler tarafından da benzer turlar yapılmıştır ve 18. yüzyılın ikinci yarısından sonra bazı Güney Amerikalılar, Amerikalılar ve diğer deniz aşırı ülkelerden gençler de bu turlara katılmıştır. Bu gelenek demir ve deniz yollarının gelişmesiyle ve seyahatin bir eziyet veya zorlu bir iş olmaktan çıkmasıyla birlikte orta sınıfa da yayılmış ve Thomas Cook, ilk organize paket turu düzenleyerek “Cook’un Turu” diye bir özdeyiş oluşmasına varan bir tur başarısı göstermiştir (en.wikipedia.org/wiki/Tourism#History). 1851’de Thomas Cook’un İngiltere’de düzenlediği bu günlük tren gezisi modern anlamda turizmin başlangıcı olarak kabul edilmektedir (MEB, 2013: 4)

1945 yılını turizmde büyük gelişmenin yaşandığı yıl olarak değerlendirdiğimizde ise, turizm sektörüyle ilgili değişimleri daha iyi gözlemleyebiliriz. 1950’lerden önce turizm parçalara ayrılmış ve otellerin, ulaşım şirketlerinin, seyahat acentelerinin ve tur operatörlerinin birbirinden bağımsız çalışma eğilimi içinde oldukları bir sektördü. Oteller çoğunlukla gece kalacak yer satma işleriyle, havayolu ve demiryolu şirketleri de koltuk satma işiyle uğraşıyordu. Seyahat acenteleri de elbette seyahat ve tatil satıyorlardı ancak, bu işleri bireysel şirketler gibi yürütüyorlardı (Lickorish ve Jenkins, 1997: 3). Turizmdeki büyümenin hızlanmasında özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında ulaşım sektöründe savaş esnasında gelişmesini arttıran teknolojinin de olumlu etkisi olduğu söylenebilir (Alp, 2015: 13). 1950’lerin ortalarından sonra özellikle Birleşik Krallık’ta, tur operatörlerinin gelişmesi, sektörün doğasını bireysel faaliyetlerden, entegre faaliyetlere ve işbirliğine dönüştürmüştür. Oteller müşterilerini sadece konaklama talebi olmaktan daha çok başka bir dizi hizmet isteyen kişiler olarak görmeye başlamıştır. Bu bağlamda oteller, misafirlerinin otel kompleksi dâhilinde harcamalarını arttırmak için alışveriş merkezleri gibi yerler açmaya başladılar. Ulaştırma hizmeti veren operatörler, özellikle havayolu sektöründe, taşıma hizmetlerini satmanın çok daha geniş taleplerin tamamlayıcısı olabileceğini gördüler. Havayolu şirketleri yolculara sigorta ve konaklama rezervasyonu hizmetleri sunmaya başladı. 1980’li yıllardan itibaren, çoğu havayolu şirketi; tatil planlama, sağlık hizmetleri ve araç kiralama gibi hizmetler sunmaya başladı (Lickorish ve Jenkins, 1997: 2-3). Uzun mesafe seyahatlerdeki bu gelişme seyahat geleneğinde uzmanlaşma olmadan mümkün olamazdı. Tur operatörlerinin ortaya çıkması, hem kısa mesafe hem de uzun mesafe pazarında faaliyetlerin tek noktada toplanma eğilimi içine girmesine neden oldu. Söz gelimi Avrupa’da; Birleşik Krallık’ta Thompson Holidays, Almanya’da Neckermann ve TUI, Danimarka’da Tjeborg gibi büyük



çaplı tur operatörlerinin gelişmesi ve güçlenmesi, uluslararası seyahate olan talebin göstergesiydi. Bu eğilim dâhilinde, genellikle sayıca az ama kişi başı harcama oranı yüksek olup uzak ülkelere seyahat etmek isteyen veya özel ilgi deneyimi yaşamak isteyen turistlerin taleplerini karşılamayı amaçlayan ve gittikçe artan uzman tur operatörü arzı oluşmaktaydı. Bu çerçevede seyahat alanındaki uzmanlaşma, seyahat endüstrisinin yapısının ve doğasının değişmesine yardım eden konulardan biri olmuştur (Lickorish ve Jenkins, 1997: 4).

Dünya, en azından zengin ve sanayileşmiş ülkelerde hareket halinde ve genişlemenin, büyümenin boyutları benzeri olmayan bir ölçekteydi. Dünya Turizm Örgütü'ne göre 1960 yılında dünya genelinde 69 milyon olan turist varış sayısı 1994 yılında 537. 4 milyona ulaşarak %800 lük bir büyüme göstermiştir (Lickorish ve Jenkins, 1997: 23). Turizm hareketlerinin artması ve sektördeki hızlı gelişim turizmin ülkelerin ekonomik gelişmelerine etki eden önemli bir araştırma konusu olmuştur (Alp, 2015: 13). 1970'lerin ortalarına kadar turizmle ilgili yapılan çalışmaların çoğu ekonomik faydalara odaklanmış ve uluslararası turizmin başlıca niteliği olan turist ve ev sahibi etkileşimine az önem verilmiştir. 1970'lerin ortalarından sonra daha fazla bilim insanı ve araştırmacı ev sahibi ve misafir ilişkisine diğer bir deyişle turizmin bu ilişkilerden doğan ekonomik olmayan etkilerine ilgi göstermeye başlamıştır (Lickorish ve Jenkins, 1997: 77).

Türkiye'de de turizm yatırımları ve gelişmelerinin 1980'lerden sonra canlanmış olduğu söylenilebilir ancak, Türkiye turizmde kökleri çok eskilere dayanan bir ülkedir. Ahipaşaoglu'na göre (2001: 5) çağdaş otelciliğin öncesinde en gelişmiş örnekler olan konaklama mekânları, Selçuklu ve Osmanlı dönemi kervansaraylarıdır. Parkins ve Simith'e göre (2010: 33) ise Anadolu'nun Eski Asur tüccarlarının wabartum olarak adlandırdığı ticaret merkezleri vardı. Webartum kelimesi konuk anlamına gelen başka bir kelimeyle ilişkilendirilmiş, önceleri bir tür kervansarayı ifade ettiği öne sürülmüş ve sonradan daimi ticaret merkezlerine dönüşmüştür. 1980 yılında alınan istikrar tedbirleri Türkiye'de turizm gelişiminde atılan ilk önemli adım olarak ifade edilebilirken diğer bir önemli adım da 1982 yılında yürürlüğe giren *2364 sayılı Turizm Teşvik Kanunu*'dur (Alp, 2015: 13). Bu kanunla birlikte Türkiye'de turizm yatırımları hızla artarak günümüzdeki turistik altyapı ve üstyapı imkânlarının temelleri oluşturulmuştur.

Günümüzde gelinen noktaya bakıldığında ise Türkiye'nin coğrafi konumu ve kültürel zenginlikleri, turizm açısından önemli kaynak oluşturmaktadır (Tutar vd., 2013: 15). Türkiye, sahip olduğu tarihi, doğal ve kültürel değerleriyle turizm arzı açısından zengin bir ülke olarak, dünya turizm hareketlerindeki payını istikrarlı bir biçimde artırmaktadır (Güzel vd., 2014: 174).

**Tablo 2.1 Türkiye'nin Yıllara Göre Ziyaretçi Sayısı ve Turizm Geliri**

Yıl	Ziyaretçi Sayısı	Gelir (\$)
2010	31.364.000	22.585.000.000
2012	35.698.000	25.345.000.000
2013	37.795.000	27.997.000.000
2014	39.811.000	29.552.000.000

**Kaynak:** <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>

**Tablo 2.2 Uluslararası Turist Gelişleri**

Sıra	Ülke	Ziyaretçi Sayısı (Milyon)		Değişim (%)	
		2013	2014	13/12	14/13
1.	Fransa	83.6	83.7	2.0	0.1
2.	ABD	70.0	74.8	5.0	6.8
3.	İspanya	60.7	65.0	5.6	7.1
4.	Çin	55.7	55.6	-3.5	-0.1
5.	İtalya	47.7	48.6	2.9	1.8
6.	Türkiye	37.8	39.8	5.9	5.3
7.	Almanya	31.5	33.0	3.7	4.6
8.	Birleşik Krallık	31.1	32.6	6.1	5.0
9.	Rusya Federasyonu	28.4	29.8	10.2	5.3
10.	Meksika	24.2	29.1	3.2	20.5

**Kaynak:** <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>

Türkiye’de yıllara göre geliş sayıları artarken turizm gelirleri aynı oranda artış gösterememiştir. Türkiye’nin bu sıralamada geliş sayılarına göre ilk 10 içerisinde yer almasına ve Avrupa’nın en çok ziyaret edilen 4. ülkesi olmasına karşın gelir sıralamasında 12. sırada olduğu görülmektedir (UNWTO, 2015). Dünya turist geliş sıralamasında 6. Sırada olmasına rağmen Türkiye’nin gelir sıralamasında 12. sırada olması da, üzerinde ayrıca tartışılması gereken bir durumdur. Polat ve Gürbüz’e (2016: 177) göre, Türkiye’de turizm sektörünün hızlı gelişime rağmen, turizm gelirlerinin, turist sayısının oldukça gerisinde kalmasının en temel nedeninin, Türkiye’nin “ucuz ülke” olduğu konusunda duyulan şikâyetlerin ve bu olgunun farklı bir ifadesi olduğu düşünülebilir. Bu olgunun nedeni olarak ilk aşamada konaklama sektöründe ortalama fiyat seviyelerinin düşük olması olasılığını akla getirilebilir. Lickorish ve Jenkins de (1997: 57), bu konuyu gelen turist açısından benzer nedenlere dayanarak, şu şekilde ifade etmişlerdir. Ödenen paraya değer olma kavramı tüm tatil harcamalarında önemli bir yere sahiptir. Özellikle daha düşük bütçelerde bu durum daha önemlidir çünkü paraya değer olması, tatil bütçesinin isteğe bağlı harcanılabilen kısmının

daha fazla alım gücüne sahip olması anlamına gelmektedir. Bunun makro anlamda kanıtı Avrupa ülkeleri olarak gösterilebilir. Almanya, Fransa ve İngiltere gibi görece zengin ülkelere doğru yoğun turist akışları görülmektedir. Turizmin sosyal, kültürel ve politik etkilerinin uluslararası iktisadi ve siyasi ilişkilerde oynadığı rol giderek önem kazanmaktadır. Bu durum, sadece uluslararası turizm hareketinden büyük pay alan gelişmiş ülkelerde değil, gelişmekte olan ülkelere de turizm sektörüne verilen önemi artırmaktadır (Emekli, 2005: 100). Turizmin sosyal, kültürel ve çevresel etkileri bir yana, özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerin ekonomik olarak kalkınmak için turizm sektörünün oluşturacağı istihdam ve döviz gelirlerine ihtiyacı olduğu ifade edilebilir.

### 2.2.1 Turizmin Ekonomik Etkileri

Dünya çapında hızla büyüyen turizm sektörü, refah seviyesinin artması ve ulaşım imkânlarının gelişmesiyle, gittikçe artan turizm hareketleri uluslararası anlamda oldukça hızlı büyüyen rakamlarla ifade edilir duruma gelmiştir. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO), 2016 yılında yayınladığı verilerine göre 2015 yılında yaklaşık 1.18 milyar kişi uluslararası turizm hareketlerine katılmış, 2014 yılına göre turistik varış oranları %4,4'lük bir büyüme göstermiştir. Buna göre 2014 yılı ile karşılaştırıldığında 2015 yılında dünya çapındaki destinasyonlarda geceleme yapan turist sayısına fazladan 50 milyon kişi eklenmiştir. 2030 yılı için 1.8 milyar kişinin uluslararası turizm hareketlerine katılacağı tahmin edilmektedir (UNWTO, 2016, media.unwto.org).

Sektördeki bu sağlam performans, dünyanın birçok yerindeki işgücü ve ekonomik kalkınmaya katkı sağlamaktadır. Günümüzde neredeyse bütün ülkelerin büyük sorunlarından biri işsizlik olduğu düşünüldüğünde, turizm hareketlerinin turizm arzı olan ülkelere, istihdam yaratmada da önemli katkısı olmaktadır. Ülkeler bu turizm hareketlerinden payını, turist sayısı ve turizm gelirini arttırmak için tanıtım ve reklam faaliyetleri yapmaktadır. İşsizlik sorununu azaltması ve döviz girdisi sağlamasının dışında iç piyasada canlanma ve kültürel etkileşim gibi katkıları olan turizm, ev sahibi ülkeler için hayati bir önem taşımaktadır (Tutar vd., 2013: 15). Sosyo- ekonomik bir olgu olarak çok hızlı gelişen bir sektör olan turizm sektörü geliştiği alanlarda gerek ekonomik gerekse sosyal anlamda gelişmeyi beraberinde getirmektedir. Turizm sektörünün gelişmesi taşımacılık, eğlence, inşaat ve yeme içme benzeri diğer sektörleri de canlandırmakta, altyapı ve üstyapı geliştirilmesine ve iş olanaklarının oluşmasına ciddi katkılar yapmaktadır (Yıldız, 2011: 69). Turizm'in Türkiye'de de istihdam açığının kapatılması için önemli bir yeri olduğu söylenilebilir. Türkiye'de sanayileşmenin etkin bir şekilde gerçekleştirilememiş olması ve bölgesel refah farklılıkları nedeniyle turizmin

yapacağı katkı daha da önemli bir hal almaktadır (Tutar vd., 2013: 15). T.C. Sosyal Sigortalar Kurumu verilerine göre Türkiye’de 2014 yılında turizm sektöründe 890 bin kişi istihdam edilmiştir. Bu rakam genel ülke istihdamının %6,7’sine tekabül etmektedir (Türsen, 2015: www.hurriyet.com.tr). Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB, 2014: 13), turizm istatistikleri raporuna göre, 2013 yılı kapsamında turizm sektörü çalışanlarının %56’sı yiyecek içecek hizmetleri, %30’u konaklama sektöründe, %5,7’si seyahat acentelerinde, %7’si eğlence ve dinlence hizmetlerinde ve %1,2’si de havayolu ulaştırmasında bulunuyor. Yine AKTOB, Araştırma Geliştirme Birimi tarafından yapılan araştırma bulgularına (2014: 13) göre, turizmde oluşan 1 birimlik gelişme, Türkiye ekonomisinde 2 birimlik canlanma oluşturmaktadır. Turizm sektörü, bu özellikleri ile ekonomideki 59 ana sektör arasında, ekonomiyi en fazla canlandıran 20.sektördür.

Turizm, uluslararası anlamda geniş istihdam imkânları yaratan bir alandır ve dünyada yaklaşık 300 milyon insan turizm sektöründe çalışmaktadır. Diğer bir deyişle dünyadaki her 16 çalışandan 1’i turizm sektöründe istihdam olmuştur, ayrıca uluslararası sermaye yatırımlarının %7’ye yakını turizm sektörüne yapılmaktadır. Bu nedenlerle dünyada ve Türkiye’de turizm sektörüne atfedilen değer ve verilen önem artmakta, turizm trendleri çeşitlilik kazanmakta, yeni yerlerin ve yeni turizm türlerinin ilgi çekmesinin (Emekli, 2005: 100) yanı sıra, yeni meslekler ortaya çıkmakta ve var olan meslekler değer kazanmaya başlamaktadır. Turizm geliştikçe kitle turizmi de gelişmiş ve turist rehberliğinin profesyonel olarak yapılması gerekliliği doğmuştur (MEB, 2013: 4).

### 2.3 Turist Rehberliği Mesleği ve İlgili Kavramlar

Turist rehberliği kavramı ile ilgili, rehberlik alan yazınında yer alan tanımlamalar genel itibarıyla rehberliğin hizmet alanına ve iş gereklerine değinmektedir. Turist rehberliği, turizm sektörünün bir parçası olması itibarıyla hizmet temelli bir meslektir. Bu bakımdan öncelikle “turist rehberliği hizmetini” tanımlamanın, konuya daha geniş bir açıdan yaklaşmak bağlamında faydalı olacağı düşünülmektedir. Turist rehberliği, 26 Aralık 2014 tarihli 29217 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmış olan, *Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği*’nde:

Acentecilik faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla, kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin tercih ettikleri dilde, ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değer ve zenginliklerinin kültür ve turizm politikaları çerçevesinde gezdirilmesi ve tanıtılması veya acenteler tarafından organize edilen turların, gezi programının, acentenin tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acente adına yönetilmesi hizmeti olarak tanımlanmaktadır (www.resmigazete.gov.tr).

“Turist Rehberi” kelimesinin temel anlamına bakıldığında ise, Oxford İngilizce Sözlüğü’nün tanımlamasına göre: Yol gösteren ve turistlere özellikle ilginç veya görülmeye

değer yerleri göstermek üzere istihdam edilen kişidir ve bu bağlamda sadece bu amaçla ve bu çerçevede çalışan kişiler “Tur Rehberi” veya “Turist Rehberi” olarak adlandırılmaktadır. (www.oxforddictionaries.com). Rehber, yol gösterici kılavuzluk edici kişidir. Turistik rehber, turistlerle veya seyahat acentesiyle yaptığı anlaşma adına turistlerin idare edilmesi, gezdirildikleri yer hakkında bilgilendirilmesi görevleriyle yükümlü olan kişidir. Rehber ziyaret edilen ülkede turist grubunu havalimanı veya diğer ulaşım istasyonunda karşılayıp, program çerçevesinde gezdiren, ören yerleri ve müzeleri gezdirdikten ve tur programını bitirdikten sonra grubu yolcu eden kişidir (Batman vd., 2001: 21). Dünyadaki en büyük rehber birliği olan, Dünya Rehber Örgütleri Federasyonu’nun (WFTGA) tanımına göre ise, turist rehberi; belirli bir yörenin kültürel ve doğal mirasını tanıtabilecek niteliklere sahip olduğu yetkili merciler tarafından kabul edilmiş ve genelde yetkinlik belgesine haiz olan, turistlere tercih ettikleri dilde rehberlik hizmeti veren kişidir (www.wftga.org). Turist rehberleri ile ilgili söz konusu tanımlamalar çok farklı yapılandırılmış sosyal rollerle ilişkilidir. Modern turist rehberinin rolü ilk olarak kılavuz, yol gösterici kelimelerinden gelmektedir, ikinci olarak özünde mentor yani öğretici kelimesini barındırmaktadır. Bu tanımlamaların her ikisi de günümüz turist rehberi rol modeline uyarlanmış bir biçimde yansımaktadır (Cohen, 1985: 6-7). Ahipaşaoğlu’na göre (2001: 2), “profesyonel turizm rehberleri, tur operatörlerine bağlı olarak çalışan, bir yönelime ulaşmış turistlere yol gösteren, bilgi aktarımı yapan ve yönelimi tanıtan kişilerdir”. Turist rehberleri, “görevleri gereği turistle birebir temas eden, ürünü birlikte üreten, turistin mutluluklarını ve şikâyetlerini birlikte yaşayan; turizmin cephede savaşan neferleridir”. Avcıkurt (2009: 77), profesyonel turist rehberini: Türkiye’yi yerli ve yabancı turistlere doğru ve etkin bir biçimde tanıtan, turistlere en iyi biçimde rehberlik hizmeti veren Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan kokartlı (günümüzde çalışma kartı) kişiler, olarak tanımlamaktadır.

Turist gruplarına liderlik etme mesleğine atfedilen birçok farklı unvan olmakla beraber bu unvanların kullanımında henüz ortak bir fikir oluşmamıştır ve bu bakımdan öncelikle bu unvanları veya terimleri açıklamak iyi olacaktır. Genel olarak kullanılmakta olan “Rehber” terimi herhangi bir turist grubunun liderini tanımlamak için kullanılmaktadır ancak daha uygun ifade etmek gerekirse rehber teriminden bahsederken, temel sorumlulukları itibarıyla turistlere tur boyunca yol gösteren, önderlik eden, kılavuzluk yapan ve tur boyunca ihtiyaçları ile ilgilenen kişi olarak söz edilebilir (Holloway, 1981: 380). Turist rehberi kelimesinin birçok eş anlamlısı bulunmaktadır, söz gelimi tur rehberi, şehir rehberi veya gezi rehberi gibi kelimeler en sık kullanılanlarıdır. Oldukça farklı çağrışımlar yapan veya yan anlam olarak nitelendirilebilecek kelimeler de bulunmaktadır; bunlara örnek olarak tur yöneticisi veya tur

lideri, eskort, tur eskortu kelimelerini belirtmek mümkündür (Dahles, 2002: 784). Ancak tur rehberini diğerlerinden ayırabilecek temel fonksiyonu turist grubuna bilgi dağıtırken aynı zamanda diğer grup liderliği sorumluluklarını da üstlenmesi olarak gösterilebilir. Turist rehberi kelimesinin yan anlamlılarına kısaca değinmek gerekirse Tur lideri ve Eskort kelimelerini açıklamanın faydalı olacağı düşünülmektedir.

CEN (European Standardisation Committee) Avrupa Standardizasyon Komitesinin tanımlamasına göre: Tur yöneticisi kavramı ile turist rehberi ayrı kavramlardır. Tur yöneticisi, tur sorumlusu veya lider, tur operatörü adına tur programının operatörün belirlediği ve misafirlere belirttiği şekilde tamamlanmasını sağlayan ve lokal pratik bilgiler veren kişidir. Tur liderleri turist rehberi olmayabilir ama rehber, tur lideri olarak görev yapıyor olabilir. (www.feg-touristguides.com). Bu açıdan bakıldığında, görevleri bakımından da tur lideri ve rehber kavramları karıştırılmamalıdır. Tur lideri, turda bir nevi başkanlık görevi yapar ve müşterilerin isteklerini rehberine iletir. Rehber, tur liderinin iletileri çerçevesinde gruba bilgi aktarma müze ve ören yerlerini gezdirme, gruba yol gösterme gibi işleri yapmaktadır. Tur liderleri, genel bilgiler verebiliyor olsa da rehberlik faaliyetlerini yapamaz. Diğer yandan tur liderleri, turistlerle aynı dili konuşuyor olması bakımından onların istek ve ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilme şansına sahiptir (MEB, 2013: 25). Buradaki temel ayrım tur liderlerinin buldukları bölgeye bağlı olarak uygun yeterliliklere veya yasal olarak haklara sahip olmamaları ve buna bağlı olarak belirli bölgelerde çalışma lisansı veya eğitim almamış olmalarıdır (www.wftga.org). Tur eskortu veya tur sorumlusu da turun başlangıcından bitişine kadar her aşamada tura eşlik eden ve tur operatörü adına turun kusursuz uygulanması için çalışan, özellikle uzun mesafeli turlarda giriş çıkış, vize, uçak bileti, otel rezervasyonu, müze ve ören yeri girişi ve bunun gibi tura dair işlemleri yapmakla görevli olan kişidir (Çolakoğlu vd., 2010: 36).

## **2.4 Turist Rehberlerinin Turizmdeki Önemi**

Ulusal ve uluslararası turizm hareketlerinin yönlendirilmesinde ve geliştirilmesinde seyahat acentelerinin etkisi olduğu kadar bu acentelere bağlı çalışan veya serbest şekilde turlara çıkan rehberlerin de önemli rolleri vardır (Çolakoğlu, 2013: 169). 1980'lerde ve 1990'larda turizmin yükselişiyle beraber sektör, ilgisini içinde rehberlik alanının da bulunduğu, kaliteye ve getirdiği rekabetçi işiğe yöneltmeye başlamıştır. Bu eğilim, tüketicilerin daha bilinçli müşterilere dönüşmesi ile birlikte tüm rehberli tur deneyimlerini geliştirmeye yönelik bir dizi mekanizmanın kurulmasına yol açmıştır. (Black ve Weiler, 2005: 25). Günümüzde de kitle turizmin gelişmesiyle beraber, seyahat işletmelerine olan talep artmaktadır. Seyahat işletmelerince kazanılan müşterilerin sürekli müşteri olmasında

rehberlerin rolü yadsınamaz. Bir turist rehberiyle hizmetin kalitesini arttırmak veya düşürmek mümkündür. Bu bakımdan turist rehberleri hem ülkelerinin tanıtımı ve imajının iyileştirilmesi hem de işletmelerinin müşterilerle birebir iletişim kuran aynası olarak değerlendirilebilir (Batman vd., 2000: 3). Ahipaşaoğlu'nun (2001: 102) da değindiği gibi, tur operatörü, turu ne kadar iyi organize etmiş olsa da, öngördüğü durumların dışında gelişen (tur esnasında meydana gelebilecek çeşitli sorunlar) bazı olumsuzluklara müdahale etme şansı yoktur. Ve bu durumlarda rehberin alacağı kararlar sorunların çözümünde ve *tasarım kalitesinin uygunluk kalitesine dönüştürülmesinde* önemli rolü ve sorumluluğu vardır.

Turist rehberleri turizm sektörünün ön saflarında yer alan aktörlerdendir ve gerek faaliyet gösterdikleri yöreyle ilgili bilgi birikimleriyle gerekse ilgili destinasyonun kültürünü ve çekiciliklerini tanıtırken iletişimsel becerilerini kullanarak turistlerin ziyaretlerini bir turdan ziyade unutulmayacak bir deneyime dönüştürme inisiyatifine sahip kişilerdir (Ap ve Wong, 2001: 551). Günümüzde organize turizmi rehberlik hizmetleri (tur liderliği/yöneticiliği/karşılama hizmeti) olmadan düşünmek mümkün değildir (Rabotić, 2010: 353).

Tur hizmetlerinin etkisi ve genel memnuniyet durumu kritik bir biçimde tur rehberleri tarafından belirlenmektedir (Tsaur ve Wang, 2008: 532). Rehberlerin verdiği hizmet ve şirket imajına etkileri rekabet avantajı anlamında hayati öneme sahiptir. Tur liderinin hizmet sunumu esnasındaki performansı sadece şirketin imajını, müşteri sadakatini ve ağızdan ağza reklamı etkilemez aynı zamanda söz konusu turu rakiplerin turlarından farklı kılan faktör olabilir (Mossberg, 1995: 437). Tur lideri paket turda ev sahibi destinasyon ve tur katılımcıları arasında temel ara yüzdür ve bir nevi ön cephe çalışanı olarak müşterilerin genel tur memnuniyeti ve izlenimlerini büyük ölçüde etkilemektedir. Rehberin varlığı ya da yokluğu turu inşa da edebilir bozulmasına neden de olabilir (Wong ve Wang, 2009: 249). Turizm faaliyetleri gerçekleşirken, turistler ve ev sahibi toplumun arasında bir çeşit kültürel boşluk bulunmakta ve ziyaret amacı yeni ve farklı kültürel deneyimler yaşamak olan turistler için rehberlik hizmeti önemli bir unsurdur. Rehberin performansı turistlerin tatil deneyimlerine önemli etkiler yapmaktadır (Avcıkurt, 2009: 76).

Turistler genelde homojen bir insan grubuna ait olmamakla beraber tipik herhangi bir tur grubu bile farklı beklentileri, rolleri ve davranışları olan turistlerden oluşmaktadır. Kong ve arkadaşları (2009: 66), rehberlerin rollerinin katıldıkları turun türüne ve grubun özelliklerine göre farklılık gösterebileceğinden bahsetmişlerdir. Örneğin 2 ile 6 kişi arası katılımcısı olan küçük gruplarla tura çıkan bir rehber, host veya hostes gibi çalışacak ve müşterilerle birebir etkileşim içinde olacaktır. Yaşlıların olduğu bir grupta ise rehber esas

kendisinden beklenen soruları cevaplayan bir öğretici rolünden çok, bakıcı gibi çalışacaktır. Geva ve Goldman'a göre (1991: 178) tur şirketi tur esnasında müşterileriyle doğrudan temas kuramayacağı için rehber şirketin adına etkileşim kuran ve iletişimi sağlayan şirketin temsilcisi olarak vurgulanmaktayken, Zhang ve Chow'a göre (2004: 82) rehberler, tur koordinatörü olarak görev yapmaktadır. Black ve Weiler (2005), çalışmalarında rehberlerin turizm ve turist deneyimi için hayati önem taşıdığı konusuna vurgu yaparak üstlendiği çeşitli roller üzerinde durmuşlardır. Black ve Weiler'in (2005: 82), bahsettiği başlıca rolleri sıralamak gerekirse: Bilgi sağlayan, sosyal yönetici, kültürel ev sahibi, doğal ve kültürel çevreyi tercüme eden, insanları hareket ettirici. Diğer roller ve sorumluluklar: öğretmen ya da yol gösterici, güvenlik görevlisi, kendi ülkesinin elçisi, halkla ilişkiler temsilcisi veya şirket temsilcisi, eğlendirici, problem çözücü, güvenilir ve danışman.

Hoşa giden bir tur deneyimi için tur liderinden, seyahatle ilgili işletmelerin müşteriyle yüz yüze çalışan personeliyle koordinasyon ve etkileşim kurması beklenmektedir. Bu etkileşimler diğer hizmet alanlarına göre daha yoğun duygusal emek performansı gerektirmektedir (Wong ve Wang, 2009: 250). Grup paket turlar seyahatle ilgili birçok işletmeyi kapsamaktadır. Turist rehberlerinin ve tur yöneticilerinin bu anlamda da turizmde özel bir rolü vardır şöyle ki onlar genel müşteri memnuniyetinden doğrudan sorumludurlar ve turist için bu işletmelerden kaynaklanan problemler veya zorluklar oluştuğunda ilk onların haberi olmaktadır (Lickorish ve Jenkins, 1997: 118). Tur lideri müşteriler mantıksız olduğunda bile olumlu duygular yansıtmalı olumsuz duyguları bastırabilmelidir. Buna karşın bazı durumlarda tedarikçi firmaların çalışanlarının ihtiyaçlarını karşılamak durumunda kalır veya bir şeyler yanlış gittiğinde problemlerin daha etkin çözülmesini sağlamak adına turun sağlığı için diğer çalışanlara sahte negatif duygular yansıtmak zorunda da kalabilir. (Wong ve Wang, 2009: 252) Turdaki farklı liderlik tarzları farklı sonuçlar doğurabilir ve turistler aynı grup tur ürününü veya hizmetini, liderlik edilişine göre farklı değerlendirebilirler. Bu noktada iyi sonuçlar müşteri memnuniyeti ve sadakatini beslerken, kötü sonuçlar anlaşmazlıklara neden olur (Wong ve Lee, 2012: 1113). Bu bakımdan, rehberleri mümkün olan en iyi usullerde eğitmenin, akademik kurumlar ve rehber örgütlerinin ana konularda ortak ulusal müfredat oluşturma çabalarının, kurumlarla bütünleşmiş eğitim programları geliştirmenin, maddi açıdan turizm bakanlıkları tarafından desteklenen -rehber örgütlerinin organize ettiği- eğitim programlarının düzenlenmesinin; iyi eğitilmiş ve hazırlanmış, müşterilerine iyi bakabilecek ve mekânları canlı kılacak, bilgilendirici, ilginç ve eğlenceli rehberler yetişmesi bakımından hayati önem taşıdığı görülmektedir (El-Sharkawy, 2007: 91). Tüm bu bahsedilen rolleri ve tur esnasında yapılması gereken diğer işleri üstlenebilen rehberler



Rabotić'in (2010: 353) de değindiği gibi turizm sistemindeki çok bilinen faydaları ve önemli rollerine rağmen hak ettikleri değeri görmeyen insan kaynağı olarak ifade edilebilir.

Bu yüzden seyahat acenteleri, rehberleri izlemek ve ödüllendirmek amacıyla iyi tasarlanmış performans değerlendirme ve teşvik sistemleri kurmalıdır (Tsaur ve Wang, 2008: 532). Turist rehberlerine bilgi ve becerilerini dengelemek ve geliştirmek açısından verilebilecek bazı ek eğitimler, yorumlama, iletişim becerileri, sosyal beceriler, hitabet becerisi, kültürlerarası anlayış, etik, rehberlikte işletme ve pazarlama, güvenlik ve ilk yardım konularını içermelidir (El-Sharkawy, 2007: 91). Turizm yetkilileri de sıklıkla bilgilendirme eğitimleri düzenleyerek turist rehberlerini bu eğitimlere dâhil etmelidir. Böylelikle hangi dilde olursa olsun tarihi ve diğer bilgilerin doğruluğu ve hizmet kalitesi standartları en üst seviyede tutulmuş olacaktır (Lickorish ve Jenkins, 1997: 118).

## 2.5 Dünya'da Turist Rehberliği Mesleği

Turist rehberliği tarihsel olarak en eski insan faaliyetlerinden biridir. Bundan iki buçuk milenyum öncesinde dahi rehberlerin varlığından söz edilebilir ancak, rehberler modern anlamda kitle turizmi faaliyetlerinin başlangıcından bu yana seyahat endüstrisinin önemli bir parçası olmuşlardır (Rabotić, 2010: 353). Tarihte bilinen ilk rehber Hz. Musa'dır. Hz. Musa, Kızıldeniz'den gemilerini karşıya geçiremeyen yarım milyona yakın insanı karşı kıyıya ulaştırmak için suyu ikiye ayırmıştır (Çimrin, 1995: 21). Bazı yazılı kaynaklara göre ise Mısırlı rahipler tarihte bilinen ilk rehberlerdir. Milattan Önce. 7. yüzyılda düzenlenmeye başlanılan olimpiyat oyunları ise organize anlamda seyahatlerin başlangıcı olarak kabul edilmektedir ve bu organize seyahatler beraberinde turist rehberliğini de getirmiştir. Ortaçağ'da kitle seyahatlerin başlangıcı olarak Haçlı Seferleri'nden bahsedilebilir ve bu seyahatlerde ulaşım, konaklama organizasyonu ve güvenlik, rehberlik hizmetleri görülmektedir (MEB, 2013: 4; Çolakoğlu vd., 2010: 128). Müslümanların Mekke ziyaretleri, Hristiyanların Kudüs'ü ziyaret etmeleri de grup seyahatlerin ilk örnekleri olarak görülebilir (Batman vd., 2000: 1). Bu dönemleri takip eden yıllarda seyahat, masraflı bir faaliyet olduğundan sadece üst sınıfın zenginleri ve imtiyazlı kişilerin yararlanabildiği bir lüks niteliğinde kalmıştır. Turizmdeki gelişmelere paralel olarak 20. yüzyılda sanayi devrimini izleyen yıllarda İngiltere'de Londra Kulesi ve Windsor Şatosu rehberli olarak gezilere açılmış ve dolayısıyla bazı acenteler rehber istihdam etmeye başlamışlardır.

Turizm geliştikçe kitle turizmi de gelişmiş ve turist rehberliğinin profesyonel olarak yapılması gerekliliği doğmuştur (MEB, 2013: 4). Seyahat acenteciliğinin öncüsü olan Thomas Cook, 19. yüzyılda Midland Counties tren yolunun açılması ile birlikte, Liecester'den alkol karşılığı 540 kişiyi 11 mil ötedeki Loughborough'ta bir ralliye götürmüştür. 5 Temmuz 1841'de

tren yolu şirketiyle anlaşma yapmış ve bu yolculuk için yemeğin ve biletlerin dâhil olduğu 1 şilin (eski gümüş İngiliz parası) ücret alınmasını planlamıştır. Böylece yolcuların bilet ücretlerine müdahale etmeden fazladan alınan paranın bir kısmı Cook'a pay ödenmiştir. Bu kamuya ilanı yapılmış ilk charter tren yolculuğudur. Sonraki dönemlerde Thomas Cook, Midland Counties Tren Yolu şirketiyle anlaşma yaparak kendi işini kurmuştur. Günümüz acentecilik mantığında olduğu üzere yolcuları kendi bulması şartıyla tren biletlerinden belli bir yüzdelik kâr almıştır. Bundan dört yıl sonra ilk yurtdışı geziyi planlamış, sonraki yıllarda çeşitli organizasyonlara turlar düzenlemiştir. Cook aynı zamanda her şey dâhil paket turları ilk düzenleyen kişidir. Bu turlarda, belli bir zaman dilimi içerisinde belirli bir rotada yolcunun seyahat, yeme- içme ve konaklama ücreti acente tarafından karşılanmaktaydı diğer bir deyişle günümüzdeki paket turların izleri Thomas Cook'un düzenlediği turlara dayandığını söylemek mümkündür. ([https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism#cite\\_note-32](https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism#cite_note-32)). Thomas Cook, kendi düzenlediği bu turları aynı zamanda kendi yönetmiş olduğundan çağdaş rehberliğin öncülüğünü yapmıştır (Batman vd., 2000: 1). Günümüzde kitle turizmin vazgeçilmez bir parçası olarak algılanmakta olan rehberlik hizmetinin seyahat eyleminin başlangıcı ile birlikte doğduğundan bir kuşku yoktur (Ahipaşaoğlu, 2001: 4).

## 2.6 Dünya'da Rehber Örgütleri

### 2.6.1 WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations) Dünya Turist Rehberi Birlikleri Federasyonu

Dünyadaki en büyük rehber oluşumu olan WFTGA, amaçları ve çalışmalarıyla rehberlik mesleği için büyük önem arz eden bir federasyondur tarihçesi ve amaçlarından söz etmek gerekirse: 1985 yılında ilk Uluslararası Rehberler Konvansiyonu'nda fikir olarak ortaya konulmuş ancak resmi olarak kuruluşu 1987 yılında Avusturya'nın Viyana şehrinde düzenlenen ikinci bir konvansiyonda gerçekleşmiştir. Birliğin 70 ülkede 200.000'den fazla rehber üyesi vardır. Kar amacı gütmeyen, siyasal yapılanması olmayan, dünya çapındaki rehber birliklerini, rehber birliklerinin olmadığı yerlerdeki şahsi rehberleri, rehber birliklerinin ve federasyonun ortaklarını, turist rehberliği eğitimi veren kuruluşları, kongre ve ziyaretçi büroları ile rehberlerle doğrudan veya dolaylı olarak işbirliği olan üyeleri bir araya getirmek federasyonun temel kuruluş amacıdır. Federasyon, rehberlerin bölgelerinin elçisi olarak öne çıkarılması ve tanıtılmasına yönelik çalışmaktadır. Aynı zamanda üyelerin ve iş ortaklarının dünya çapında tanıtımını yapmaktadır. Federasyon özellikle yerli rehberlerin çalışmasına ve böylelikle hem rehberlerin iş devamlılığına hem de turistlerin tam ve profesyonel hizmet almasına önem vermektedir. Bunun dışında federasyon, evrensel etik kodların yayılımını sağlamak, rehberliğin eğitim ve kurslarla kalitesini arttırmak gibi amaçlarla çalışmaktadır.

Federasyonun yönetim kurulu iki yılda bir üyelerin oylarıyla seçilmektedir. Yönetim kurulunda yer almak için aktif olarak turist rehberi olmak ve tur operatörlüğü veya rehberlere işveren bir pozisyonda olmamak şartı vardır. Bunun yanı sıra yönetim kurulu tarafından gerekli görülen miktarda bölge temsilcisi atanmaktadır. Bölge temsilcileri federasyon üyelerinin irtibatını sağlamakla beraber yeni üyelikleri teşvik etmek için çalışmaktadır. Temsilciler de kurul üyeleri gibi aktif profesyonel rehberlerden seçilmektedir. Federasyonun resmi dili İngilizcedir. Gerekli durumlarda diğer dillerde hizmet vermeye çalışmaktadır (www.wftga.org).

## **2.6.2 FEG (European Federation of Tourist Guide Associations) Avrupa Turist Rehberi Birlikleri Federasyonu**

Avrupa Turist Rehberi Birlikleri (FEG), 1986 yılında Paris’te kurulmuştur. Kuruluş amacı, rehberlik mesleğini Avrupa düzeyinde temsil edilmesi, ziyaretçilere sunulan hizmetin kalitesinin geliştirilmesi, Avrupa’da tanıtılması ve Avrupa çapında turist rehberliği bağlarının birleştirilmesi ve güçlendirilmesidir. Birliğin üyeleri, Avrupa’daki profesyonel turist rehberleridir. Federasyon, Avrupa’daki birçok organizasyonda (Dünya Turizm Örgütü- WTO) ve Avrupa Turizm Aksiyon Grubu- ETAG vb.) aktif üyeliğe sahiptir ve önemli Avrupa forumlarında katılımcı veya gözlemci olarak etkinliğini göstermektedir. Federasyona tam üyelik sahibi ülkeler: Avusturya, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Fransa, Almanya, Yunanistan, İrlanda, İtalya, Hollanda, Portekiz, Rusya, İspanya, İsveç ve Birleşik Krallık’tır. Kısmi üyelik sahibi ülkeler ise: Estonya, Finlandiya, İzlanda, Litvanya, Lüksemburg, Polonya’dır (www.feg-touristguides.com)

## **2.7 Türkiye’de Turist Rehberliği Mesleği**

Doğal güzellikleri, kültürel mirası ve diğer turistik kaynaklarının zenginliği bakımından dünyada iyi bir yere sahip olan Türkiye’nin turist rehberliği yapmak için çok geniş ve cazip bir iş sahası olduğu söylenilebilir. Rehberliğin meslek olarak veya bir hobi veya gönüllü olarak yapıldığına bakılmaksızın Türkiye’deki tarihsel gelişimi milattan önceki dönemlerden başlamaktadır.

İnsanlık tarihindeki ilk edebi eserin yazarı olan Smyrna’lı (bugünkü adıyla İzmir) Homeros, İ.Ö. 8. yüzyılda iki eser kaleme almış ve kendinden önceki Karanlık Dönem olarak adlandırılan 400 yıllık bir süreci bilinir kılmıştır. Anadolu’da Halikarnassos’ta (bugünkü Bodrum) yetişmiş olan, “Tarihin Babası” tarihçi ve coğrafyacı Herdotos (M.Ö. 5. yüzyıl), gezip gördüğü yerleri ve gezdiği bu yerlerin geleneklerini aktaran ilk rehberlerden biri olarak sayılabilir. Anadolu’nun kuzeyinden Amaseia’lı (bugünkü adıyla Amasya) coğrafyacı Strabon

da İ.S. 1.yüzyılda kaleme aldığı "Geographika" (coğrafya) adlı eserinde yaşadıkları dönemin coğrafyasını tarihsel boyutu ile ele alarak, insanlar ve kavimler hakkında önemli bilgiler vermiştir. Tüm bu isimler, Anadolu'yu baştan sona gezerek ayrıntılı bir biçimde anlatmışlardır ve Halikarnas Balıkcısı'na göre de, ilk tercüman rehberlerdir. Bu bağlamda turizminin kültürel değerlerinin öncüleri olarak da düşünülebilirler. Sonraki dönemlerde ticari faaliyet ve seyahatlerin artışı ile beraber Anadolu'nun kıyıları daha sık ziyaret edilmeye başlanmış ancak dönemin rehberleri ziyaretçilere çoğunlukla kulaktan dolma bilgileri anlatmışlardır (MEB, 2013: 4; Çolakoğlu vd., 2010: 128).

1635 yılına gelindiğinde Evliya Çelebi İstanbul civarını gezerek gördüklerini ve duyduklarını kaleme almaya başlamıştır. Gezileri toplamda 50 yıl sürmüş ve gezileri boyunca karşılaştığı toplumların yaşama tarzlarını ve özelliklerini yansıtan yazılarını 10 ciltlik ünlü seyahatnamesinde yazmıştır (MEB, 2013: 4).

1700'lerde Kudüs yolcusu Hristiyan, Hacı, Papaz, Casus, Antika toplayıcısı olarak gelen Avrupalılar ilk kez çağdaş anlamıyla "tüketici, sivil ve masum nitelikli ziyaretçiler" olarak gelmişlerdir (Ahipaşaoğlu, 2001: 15). Tercüman rehberler bu yoğun dönemde meslek grubu olarak varlık göstermeye başlamıştır.

Rehberliğin Türkiye'deki ilk temelleri Osmanlı Devleti'nin son dönem uygulamalarına dayanmaktadır. Şark Ekspresiyle canlanan turizm hareketlerinin etkisiyle rehberlik faaliyetleri de artmış ancak, o dönemlerde İstanbul gibi büyük şehirlerde yaşayan levanten ya da azınlık mensubu tebaalar tarafından icra edilen bir meslektir. 1839'da Tanzimat fermanı ile gelen hukuki ve ekonomik güvence ve diğer yandan Osmanlı devletinin, Kırım Savaşı'nda (1853-1856) Rusya'ya karşı batılı güçlere destek olması İstanbul'a karşı bir ilgi ve yakınlığın doğmasına yol açmıştır. Avrupa ile artan ilişkilerin yanı sıra ulaşım imkânlarının da artmasıyla İstanbul'a gelen yabancı sayısını arttırmıştır (Batman vd., 2000: 2; Ahipaşaoğlu, 2001: 15).

Avrupa'daki sanayi ve buna bağlı olarak seyahat alanında yaşanan gelişmelerle beraber Fransa'nın başkenti Paris ve İstanbul arası sefer yapan Orient Express treninin 5 Haziran 1883'de faaliyete başlaması gibi gelişmelerle artan turist trafiğiyle beraber 19. yüzyılın sonlarında başlayan turist rehberliği faaliyetlerine aynı zamanda ülkenin tanıtılması ve milli güvenlik bağlamında büyük önem atfedilmiştir (iro.org.tr).

Turist rehberliği mesleğinin kuramsallaştırılması çabalarının ilk örneği 29 Ekim 1890 tarihli 190 sayılı "Nizamname" olarak ifade edilebilir. Rehberliğin kurallarını belirleyen nizamnamenin yürütülmesinden belediyeler sorumluydu. Nizamnamede rehberlik mesleğinin

icrasında, “iyi niyet gözetmek, düzgün bir Türkçe ve yabancı dil bilgisi yeterliliğinin sınavla tespiti” şartları yazılmaktaydı (MEB, 2013: 5).

Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasından sonra, 8 Kasım 1925 tarih ve 2730 sayılı “Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname”, rehberliği sıkı kurallara bağlamıştır. Kararnamenin en önemli konu olarak öngördüğü kural tercüman rehberlerin eğitimi konusuydu, ancak eğitim ve sınav konusu o dönemde turizmle ilgili bir kurumu veya kuruluşun olmaması nedeniyle kâğıt üzerinde kalmıştır. 1923'te turizmle ilgili ilk örgüt Şehremaneti tarafından Turing Kulüp kurulmuş ve devlet adına bütün tercüman rehberleri kurstan geçirerek ilk kez bir lisana bağlamıştır. 1920'li yılların sonlarında Türkiye'de de turizm ekonomik kriz etkisinde ve durma noktasındayken, 1928 yılının Aralık ayında *İstanbul İktisat Müdürlüğü*, rehberlik için bir kurs açacağını ilan etmiş ilana başvurup sınava alınan adaylardan 50'si tercüman rehber olma hakkına sahip olmuştur. 1935 yılında bir rehberlik kursu daha açılmış ve bu kurstan da 53 kişi mezun olmuştur. 1940'lı yıllarda ise II. Dünya Savaşı etkileriyle turizm tamamen durmuş ve turist rehberlerinin büyük kısmı mesleği terk etmiştir. 1950'li yıllarda modern anlamda turizmin artan bir şekilde önem kazanmasıyla beraber 1950 yılında, Basın-Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü tarafından, İkinci Turizm Danışma Kurulu'na rehberlerin turizm sektörü için önemini vurgulayan *Turist Tercüman Rehberliği* başlıklı bir rapor sunulmuştur. 1951 yılında *Türkiye Milli Talebe Federasyonu* (TMTF) tercüman rehberliğin o günün koşullarına uygun duruma getirilmesi için bir çalışma yapmış ve üniversite öğrencileri için rehberlik kursu açmıştır. Bu kursu tamamlayan 129 üniversiteli genç mesleğe katılmıştır. 1955-60 yılları arasında bazı öğrenci derneklerinin çabaları ile başlatılan ve İstanbul Belediyesi ile Basın Yayın İstanbul İl Müdürlüğü'nün gerçekleştirdiği iki kurstan 128 öğrenci mezun olarak çeşitli dillerde rehberlik faaliyeti yapma hakkını kazanmışlardır. 20 Ağustos 1963 tarihinde Turizm ve Tanıtma Bakanlığı kurulmuş ve 1964-68 yılları arasında kurslar düzenlemiştir (Çolakoğlu vd., 2010: 136; iro.org.tr). Turist rehberliğini konu alan ilk yönetmelik 1971 yılında yayınlanmış 1983, 1986, 1988, 1995, 2005 yıllarında değişikliğe uğramıştır (Çolakoğlu vd., 2010: 137). Turist rehberliğini bir meslek olarak tanımlayan ve rehberlik meslek yasası olarak bilinen yasa, 07 Haziran 2012 tarihinde TBMM Genel Kurulu'nda oylandıktan sonra 22 Haziran 2012 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir (<https://tr.wikipedia.org/wiki/Rehber>). Son yıllarda, rehberlik eğitimi vermekte olan eğitim-öğretim kurumlarının yeniden yapılandırılması ve iyileştirilmesi (2009), rehberlik mesleği standartlarının yeniden gözden geçirilmesi (2010), rehberlik meslek yasasının (2012) yürürlüğe girmesi gibi gelişmelerle bakıldığında, turist rehberliği mesleğinin

kamu kurumları, dernekler ve meslek kuruluşları tarafından geliştirilmeye çalışıldığına dair olumlu belirtiler görüldüğü ifade edilebilir (Arslantürk vd., 2012: 806).

## 2.8 Türkiye’de Rehber Örgütleri

### 2.8.1 Turist Rehberleri Birliği (TUREB) ve Birliğe Bağlı Odalar

Turist Rehberleri Birliği (TUREB) 22.06.2012 tarihinde 28331 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 6326 sayılı "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" uyarınca kurulmuş olup, 18.07.2013 tarihinde yapılan I. Olağan Genel Kurulu’nda, Ankara Birlik merkezi olarak seçilmiştir ve 01.10.2013 tarihinden itibaren Ankara’da hizmet vermektedir. Birliğin amacı, bütün birimleriyle beraber; “rehberlerin ülke turizminde daha etkin rol almaları, ülkenin kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması, yasa dışı rehberlik faaliyetlerinin önlenmesi esaslarına dayalı” çalışmaktır. Merkezinde Yönetim Kurulu, Genel Sekreter ve yardımcı personeller çalışmaktadır. Merkezinin dışında gezici denetim elemanları bulunmaktadır. TUREB, bünyesinde bulunan 7 Meslek Odası ve 6 Bölgesel Meslek Odası olmak üzere Türkiye çapında örgütlenmiş 13 rehber odasının kamu kurumu niteliğindeki mesleki üst kuruluşudur (tureb.org.tr). TUREB bünyesinde bulunan rehber odaları Tablo 2.3’te gösterilmiştir.

**Tablo 2.3 Türkiye’deki Rehber Odaları**

Rehber Odası	Kamu Kurumu Niteliği Kazandığı Kanun ve Tarih
1. İRO-İstanbul Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 22 Haziran 2012
2. ARO- Antalya Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 22 Haziran 2012
3. İZRO- İzmir Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 22 Haziran 2012
4. ADRO- Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013
5. ANRO- Ankara Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013

6. ATRO- Aydın Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013
7. BURO- Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013
8. ÇARO- Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013
9. GARO- Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013
10. MURO- Muğla Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013
11. NERO- Nevşehir Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013
12. ŞURO- Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013
13. TRO- Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası	6326 sayılı Kanun ile 11 Mart 2013

**Kaynak:** [http://tureb.org.tr/sayfa\\_detay.aspx?id=13](http://tureb.org.tr/sayfa_detay.aspx?id=13)

Tablo 2.3'te görüldüğü üzere Türkiye'de 6 adet bölgesel meslek odası bulunmaktadır. 26.12.2014 tarihli 29217 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'nin 53. Maddesi'ne dayanarak, oda olmayan illerde en az elli turist rehberinin başvurusu ile “ Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından tüzel kişiliğe sahip, kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan bölgesel odalar” kurulabilmektedir. Aynı yönetmeliğin 54. Maddesine istinaden: “Birlik yönetim kurulu, oda bulunmayan illerde temsilcilik açabilmekte veya talepleri halinde odalara temsilcilik açma yetkisi verebilmektedir”.

Türkiye'deki ülkesel ve bölgesel rehber odalarının yetki çevreleri Tablo 2.4'te ve Tablo 2.5'te gösterilmiştir.

**Tablo 2.4 Rehber Odalarının Yetki Çevreleri**

<b>İstanbul Rehberler Odası</b>	İstanbul, Bolu, Düzce, Edirne Kırklareli, Kocaeli, Sakarya
<b>İzmir Rehberler Odası</b>	İzmir, Manisa, Uşak
<b>Antalya Rehberler Odası</b>	Antalya, Burdur, Isparta
<b>Aydın Rehberler Odası</b>	Aydın, Denizli
<b>Muğla Rehberler Odası</b>	Muğla
<b>Ankara Rehberler Odası</b>	Ankara, Afyonkarahisar, Bartın, Çankırı, Çorum, Eskişehir, Karabük, Karaman, Kastamonu, Kırıkkale, Konya, Zonguldak
<b>Nevşehir Rehberler Odası</b>	Nevşehir, Aksaray, Kayseri, Kırşehir, Niğde, Sivas, Yozgat

**Kaynak:** <http://aregem.kulturturizm.gov.tr/TR,51217/rehber-odalari-ve-yetki-cevreleri.html>

**Tablo 2.5 Bölgesel Rehber Odalarının Yetki Çevreleri**

<b>Adana Bölgesel Rehberler Odası</b>	Adana, Mersin, Osmaniye
<b>Bursa Bölgesel Rehberler Odası</b>	Bursa, Bilecik, Kütahya
<b>Çanakkale Bölgesel Rehberler Odası</b>	Çanakkale, Balıkesir, Tekirdağ

<b>Gaziantep Bölgesel Rehberler Odası</b>	Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya
<b>Şanlıurfa Bölgesel Rehberler Odası</b>	Şanlıurfa, Adıyaman, Ağrı, Batman, Bingöl, Bitlis, Diyarbakır, Elâzığ, Hakkâri, Mardin, Muş, Siirt Şırnak, Tunceli, Van
<b>Trabzon Bölgesel Rehberler Odası</b>	Trabzon, Amasya, Ardahan, Artvin, Bayburt, Erzincan, Erzurum, Gümüşhane, Giresun, Iğdır, Kars, Ordu, Rize, Samsun, Sinop, Tokat

**Kaynak:** <http://aregem.kulturturizm.gov.tr/TR,51219/rehber-odalari-yetki-ve-cevrelere-semasi.html>

## 2.9 Türkiye’de Rehber Olma Şartları

Turist rehberlerinin lisans edinmek için sahip olmaları gereken bilgi ve beceriler ülkeden ülkeye değişmektedir (Black ve Weiler, 2005: 32). Türkiye’de Turist Rehberliği eğitimi 1995 yılına kadar Kültür ve Turizm bakanlığı tarafından verilen 3 aylık bölgesel ve 6 aylık ülkesel rehberlik kursu şeklinde gerçekleştirilmiştir (Temizkan vd., 2012: 441). Günümüzde Türkiye’de rehberlik faaliyeti yapmak için *Profesyonel Turist Rehberliği Ruhsatnamesi* ve çalışma kartına sahip olmak gerekmektedir. Çalışma Kartı, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ruhsatname sahibi olan turist rehberlerine, başvurdukları takdirde TUREB tarafından basılan ve fiilen kayıtlı oldukları rehberler odası tarafından bir yıl geçerliliği olacak şekilde düzenlenen ve tur esnasında görünürde taşınması gereken belgedir. Çalışma kartı sahibi olan turist rehberleri aktif, bir diğer deyişle eylemli turist rehberidir ve rehberlik mesleğini fiilen icra edebilir. Odaya üyelik şartlarını yerine getirmemiş veya odaya üyeliği haklarını kaybetmiş turist rehberlerine çalışma kartı verilmez (aregem.kulturturizm.gov.tr).

6326 sayılı *Turist Rehberliği Meslek Kanunu* uyarınca: Üniversitelerin Turist Rehberliği ile ilgili bölümlerinden mezun olarak veya Türkiye’de herhangi bir ön lisans/lisans kurumundan mezun olup Turist Rehberleri Birliği’nin (TUREB) açtığı sertifika programlarını tamamlayarak rehber olunabilir. Üniversitelerin ilgili bölümlerden mezun olup temel şartlar sağlandıktan sonra yabancı dil için belirlenen yeterlilik belgesine sahip olan adaylar 45 günlük uygulama gezisini de tamamlayarak rehber olmaktadır. Diğer yandan, turizm rehberliği dışında eğitim veren herhangi bir eğitim öğretim kurumundan ön lisans/ lisans diplomasına sahip olanlar TUREB’in açtığı Sertifika Programları aracılığıyla rehber olabilirler (Güzel vd., 2014: 174). Bu esaslara göre rehber olmak için de yabancı dil ve gezi bakımından aynı prosedür izlenmektedir. Sertifika programlarının nitelik ve niceliğini belirleme aşamasında ise sektörün ihtiyaçları doğrultusunda Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği ve Türkiye Rehberler Birliği tarafından Kültür ve Turizm Bakanlığı’na önerilir ve talep doğrultusunda gerekli görülen yabancı dillerde ülkesel ve bölgesel eğitim programları düzenlenir. Yabancı dil konusunda öneri yoksa bakanlık eğitimleri sektördeki ihtiyaca göre



belirler. Rehberlik Sertifika Programı açma konusunda tek yetkili TUREB'dir. (tureb.org.tr). 26.12.2014 tarihli 29217 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'nin 50. Maddesine göre: "Odalar ve odaların üst kuruluşu olan Birlik, kanunda ve bu yönetmelikte belirtilen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak üzere kurulan tüzel kişiliğe sahip ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur". Turist Rehberleri aynı yönetmeliğin 51. maddesine göre "yerleşim yerinin bulunduğu ilde kurulmuş odalardan birine, yerleşim yeri olan ilde oda kurulmamışsa en yakın ilde kurulmuş odalardan birine (ruhsatnameyi aldıkları tarihten itibaren en geç yüz seksen gün içinde) üye olmaları zorunludur. Ancak daha sonra oda olmayan ilde oda kurulduğu veya yerleşim yerleri değişmesi halinde turist rehberlerinin yerleşim yerlerinin bulunduğu odaya nakil olmaları gerekir" (www.tursab.org.tr).

Türkiye'dekine benzer lisanslı çalışma zorunluluğu olan diğer ülkeler: Ermenistan, Arjantin, Brezilya, Kanada, Kıbrıs, Mısır, Yunanistan, Hindistan, Endonezya, İran, Irak, İsrail, İtalya, Japonya, Litvanya, Malezya, Nepal, Peru, Singapur, Güney Afrika, İsveç, Tayland, ABD (kısmen), Hırvatistan, Sri-Lanka, Butan, Ürdün olarak sıralanabilir. Rehberlik faaliyetinde bulunmak için lisansın gerekmediği ülkeler ise: Avusturalya, Kanada, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Gürcistan, Hong Kong, Makao, Malta, Hollanda, Romanya, Rusya, Sırbistan, Birleşik Krallık, Amerika Birleşik Devletleri (bazı kesimleri), Fransa, Uruguay olarak sıralanabilir (WFTGA, 2011: 2-26)

## **2.10 Profesyonel Turist Rehberlerinin Sorunları**

Rehberlerin rolleri ve görevleri bazı ülkelerde çok da cazibeli olmayabilir; şöyle ki rehberlik mesleği çoğu ülkede parlak ve istikrarlı bir meslek olmamakla beraber, rehberlerin gelirleri çok çeşitli şartlara ve kaynaklara bağlıdır (Ap ve Wong, 2001: 551). Ayrıca, Turist Rehberliği, alan yazında bahsedilen bilgilendirici, çevre tercümanı, kültür aracısı gibi kabul edilmiş sabit rollerinden çok daha karmaşık bir meslektir (Cohen, 1985: 6). Turist rehberinin işi ve rolü; sıkı rekabet, tartışmalı sektör uygulamaları ve turistlerin yüksek hizmet beklentisiyle özdeşleşmiş turizm sektörünün, ekonomik varoluş mücadelesi ile daha çetrefilli bir hal almıştır. Turist rehberleri ve sektörün kendisi bu rol karmaşasından şikâyetçi görünmese de rehberlerin rol olarak esas kaygısı sağlıksız sektör uygulamalarından yani tur operatörünün finansal hedefleri ile yapılan turlardan kaynaklanmaktadır ve rehberlerin gelirlerinin büyük bölümü bu turlarda kazandıkları komisyonlara bağlıdır (Ap ve Wong, 2001: 557). Turist rehberlerinin işlerinin genelde sezonluk, serbest meslek ve kısmi zamanlı doğaya sahip olması kamuoyundaki saygınlıklarının ve gelirlerinin zayıf olmasına neden olarak rehberlerin sıkıntılarını şiddetlendirmektedir. Rehberlerin turu güzel kılan ya da

bozulmasına neden olabilecek kadar önemli bir rolü olmasına karşın kamuoyunda maalesef çok fazla saygınlıkları yoktur (Ap ve Wong, 2001: 558). “Türkiye’nin turistik çekiciliklerinin tanıtılmasında ve turistlerin tatil deneyimlerine katma değer sağlama hususunda profesyonel turist rehberleri paket turların önemli bir halkası konumundadır” (Güzel vd., 2014: 174). Bu önemli mesleği icra eden rehberlerin yaşadıkları sorunlara değinmek ve sorunların kaynağını daha yakından incelemek gerekirse, WFTGA’nın (2011: 21) raporuna göre Türkiye’de yasadışı rehberlik faaliyetleri, geç ücret ödemeleri, düşük ücret ve hak ediş miktarları ve sosyal güvenliğin olmaması başlıca mesleki sorunlar olarak göze çarpmaktadır. Türkiye’deki rehberlik mesleği ile ilgili sorunları ve benzer nitelikteki problemleri yaşayan ülkeler şu şekilde sıralanabilir: Ermenistan, Brezilya, Kanada, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Gürcistan, Yunanistan, Hindistan, Endonezya, İran, Japonya, Litvanya, Makao (Çin Makao Özel Yönetim Bölgesi), Malezya, Nepal, Norveç, Peru, Rusya, Sırbistan, Singapur, Güney Afrika, İsveç, Tayland, Amerika, Sri Lanka.

Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından 24.12.2015 tarih ve 241987 sayılı kabulü ile Turist Rehberlerine 2016 yılında hizmet grupları itibariyle uygulanacak taban ücretleri - Günlük Tur için 326 TL, Transfer için 164 TL, Gece Turu için 164 TL, Paket Tur için günlük 393 TL olarak belirlenmiştir. Acentelere bağlı çalışan rehberler için aylık olarak 3260 TL asgari ücret sınırı belirlenmiştir (aragem.kulturturizm.gov.tr). Bu konuda dünyanın diğer bazı ülkelerinde durumu incelemek gerekirse, WFTGA’nın (2011: 2-26) raporuna göre Ermenistan, Hindistan, Endonezya, Nepal ve Rusya’da, Turist Rehberleri 50 Euro’nun altında belirlenmiş bir günlükle çalışmaktadırlar. Brezilya, Litvanya, Sırbistan, Güney Afrika, Tunus, Makao, Malezya, Porto Riko, Uruguay ve Türkiye’de Rehberler 50-100 Euro arası ücretlerle çalışmaktadır. Kanada, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Estonya, İzlanda, İngiltere, Gürcistan’da ortalama 100-150 Euro tam gün rehberlik ücreti ödenmektedir. Günlük olarak, 150 Euro ve üzeri rehberlik ücreti ödenen ülkeler ise Avustralya, Avusturya, Yunanistan, Japonya, Hollanda, Norveç, İspanya, İsveç, birleşik Krallık, Fransa ve Danimarka olarak bilinmektedir. Türkiye, Kıbrıs, Sri- Lanka ve Butan’da günlük ücretler odalar tarafından belirlenirken Avustralya, İran, Makao, Hollanda, Singapur, Birleşik Krallık ve Kanada’da rehberler tarafından belirlenmektedir. Rehberlik ücretlerinin rehber birlikleri veya tur operatörleri tarafından belirlendiği ülkeler: Ermenistan, Kanada Montreal, Kanada Toronto, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Fransa, Yunanistan, Hindistan, Japonya, Litvanya, Nepal, Peru, Sırbistan, Güney Afrika, İspanya, İsveç, Gürcistan ve Uruguay olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türkiye’de Rehberlerin, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen taban ücretleri alabilmelerinin oldukça sorunlu bir konu olduğu ifade edilebilir. Çetin ve Kızıllırmak

(2012: 315), rehberler üzerinde yaptıkları bir çalışmada, turist rehberlerinin sadece %45'i bakanlığın rehberler için belirlemiş olduğu taban ücretleri alabildiği ve rehberlerin %44'ünün taban ücret miktarını alamadığı ve dolayısıyla tabanın altında ücretlerle tura çıkmak zorunda kaldığı sonuçlarına ulaşmıştır. Aynı çalışmada rehberlerin sayı olarak fazlalığı ve rehberlik kartı olmadan çalışanlardan (kaçak rehberlik faaliyetleri) dolayı düşük ücretlerle çalışıyor oldukları ortaya çıkmıştır.

Türkiye'de bilimsel çalışmalar sonucu ortaya konulmuş mesleki sorunlara örnek vermek gerekirse, Çetin ve Kızılırmak'ın (2012: 315) rehberlerle ilgili yaptıkları bir çalışmada ulaştıkları sonuçlara göre rehberlerin yaşadıkları mesleki sorunlar aşağıdaki gibi gruplandırılabilir:

**Eğitim Standartları:** Rehberlik eğitiminde standartların olmaması. Türkiye'de rehberlik eğitiminin üç farklı şekilde (Bakanlığın düzenlediği kurslar, lisans eğitimi veren kurumlar ve ön lisan eğitimi veren kurumlar) verilmesinden kaynaklanan farklar.

**Çalışma Şartları:** Rehberlerin düzensiz çalışmaları, sigorta ve vergi gibi kalemlerde sıkıntı çeken bir meslek grubu olduğundan çalışma şartları zorlaşmaktadır. Ayrıca Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın belirlemiş olduğu günlük taban ücretlerin uygulanmasında yaşanan sıkıntılar da rehberleri zor şartlarda çalışmak zorunda bırakmaktadır.

**Mesleki Denetim Yetersizliği:** Dolayısıyla belgesiz (kaçak) rehberlik faaliyetleri. Rehberlik belgesi olmadan tura çıkan rehberlerin ve özellikle yabancı uyruklu kişilerin rehber piyasasında günlük taban ücretlerin aşağılara çekilmesine neden olarak birçok Turist Rehberi'nin işsiz kalmasına sebep olabilmektedir.

**İmaj:** Turist Rehberliği mesleğinin gereken sağlamlıkta bir yapı içinde korunamaması neticesinde, turist rehberliği mesleği toplumun ve sektörün gözünde imajı, yapılan "ulusal" işle yani kültür elçiliğiyle orantılı olmamakla beraber günümüzde rehberlik çoğunluk tarafından bir ek iş veya hobi olarak görülmektedir.

Karamustafa ve Çeşmeci ise (2006: 78), rehberlerle ilgili bir çalışmalarında, turist rehberlerinin yaşadıkları sorunları belirlemek amacıyla sordukları açık uçlu sorulara verilen cevaplara dayanarak, turist rehberlerinin sıklıkla karşılaştıkları ve çalışma motivasyonlarını düşüren sorunları şu şekilde sıralamışlardır:

- Profesyonel Turist Rehberliği belgesi olmadan çalışan (kaçak rehberlik faaliyetinde bulunan) rehberlerin turistleri yanlış bilgilendirmesi ve kaçak rehberlik faaliyetleri sonucu, piyasada haksız rekabet oluşması.

- Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenmiş günlük taban ücretlerin altında ücretlerle rehberlik faaliyetleri sonucunda haksız rekabet oluşması. Rehberlik mesleğinin sosyal güvencesinin olmaması.
- Turizm sektöründe hizmet veren iş görenlerin genel olarak düşük vasıflı olması. Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri başta olmak üzere genel hijyen kurallarına yeterince dikkat edilmemesi ve bu bölgelerde çalışan personelin eğitimsiz olması.
- Birçok müzenin,  ren yerlerinin önünde çevresinde veya içerisinde turistlerden çıkar sağlama amaçlı gezinen kişilerin varlığı.
- Seyahat acentesi tur satış personelinin satış kaygısıyla turistlere tur satışı yaparken yanlış bilgilendirme yapması veya abartılı bilgi vermesi.

Rehberlerin algıladıkları mesleki engelleri, dolayısıyla rehberlerin yaşadıkları mesleki sorunları inceleyen Güzel ve arkadaşlarının (2014: 184-187), yaptıkları araştırmanın sonuçları itibarıyla rehberlerin karşılaştığı mesleki engeller: ‐yasal engeller, gelire ilişkin engeller, mesleğe ilişkin engeller, sektöre ilişkin engeller, rehberle ilişkin engeller ve turiste ilişkin engeller‐ olarak sıralanmaktadır.

**Yasal Engeller:** Devlet’in kaçak rehberlik konusuna ve rehberlerin mesleki olarak korunmasına yeterince eğilmediği varsayımıyla kaçak rehberlik faaliyetlerinin yeterince denetlenmiyor olması, gölge rehberlik faaliyetlerinin amacının nadir dillerde belgeli rehber yetersizliğinden kaynaklanan sorunlarda acentelere ve rehberlere yardım etmenin ötesine geçmiş olması.

**Gelire İlişkin Engeller:** Sabit bir gelirin olmayışı. Turist rehberliği mesleğinde mevsimsellik ve benzeri nedenlerden dolayı sabit bir aylık gelir olmaması ve görece daha az deneyim sahibi rehberlere düşük ücretler teklif edilmesi, acentelerin, Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın belirlemiş olduğu taban ücretlerin altında rehber alıştırması veya rehberlerin bu düşük ücretleri kabul etmesi. Tur sözleşmesinde yazılan rehber ücretlerinin altında ödeme yapılması/alınması. Bu, özellikle rehber sayısının diğer dillere göre fazla olduğu Almanca ve İngilizce dillerinde daha sık yaşanan bir sorundur.

**Mesleğe İlişkin Engeller:** Turist rehberliğinin duygusal olarak yıpratıcı bir yapısının olması, mesleğin getirdiği sağlık sorunları, mevsimsellik, mesleğin özel hayata yaptığı olumsuz etkiler, rehberliğin toplum tarafından bir iş veya meslek olarak görülmemesi olarak sıralanabilir.

**Sektöre İlişkin Engeller:** Acentelerin rehberler üzerinde satış yapmaları için baskı kurma çabaları, ulaşım esnasında karşılaşılan aksaklıklar ve gecikmeler.

**Rehberle İlişkin Engeller:** Turistlerle iletişimi canlı tutmak konusunda zorluklar yaşanması, tur hakkında sahip olunan yetersiz bilgi ve yabancı dil bilgisinin zayıf olması.

**Turiste İlişkin Engeller:** Turistlerin Rehberlere güvenmemesi.

Yazıcıoğlu ve arkadaşlarının (2008: 12-16) yaptığı bir çalışmanın sonuçlarına göre ise rehberlerin yaşadıkları başlıca sorunlar şu şekilde gruplandırılmıştır:

**Acente ile Yaşanılan Sorunlar:** Söz konusu çalışmanın sonuçlarına göre acenteye sorun yaşamayanlar %8,3 gibi düşük bir düzeyde kalmaktadır. %43,8 parasal sorunlar, %20,8 sosyal haklar ve mesleğin acenteler tarafından ciddiye alınmaması sorunları başlıca sorunlar olarak ortaya çıkmıştır.

**Kaçak Rehberlik Sorunu:** Rehberlerin çoğu kaçak rehberliği sorun olarak görmekte ve çeşitli çözüm önerileri sunmaktadır.

**Turist Gurubuyla Yaşanan Sorunlar:** Turist grubuyla yaşanan sorunların başında %31,7 oranında acentelerin tur programını eksik düzenlemesi yani seyahat acentelerinin yanlış tutumu gelmektedir ve bu sorun seyahat acentesini temsil etmekle yükümlü olan rehberin turist grubu ile sorun yaşamasına neden olmaktadır. Rehberlerin %20,4'ü de satıcıların turist grubunu rahatsız etmesinden şikâyetçidir. Grubun niteliğinden ve kültür seviyesinin düşük olması veya tur deneyiminin az olmasından dolayı tur rehberinin tur organizasyonlarındaki görevini bilmeyen gruplar ile yaşadığı sorunlar %11,7'yi oluşturmaktadır.

**Mesleğe İlişkin Sorunlar:** Söz konusu çalışmanın sonuçlarına göre rehberler, mesleğin en olumsuz tarafı olarak 24 saatini turla geçirmekten kaynaklanan özel hayatın sınırlı olması sorununa işaret etmişlerdir. İş garantisinin olmayışı (%20,4) ve sosyal hakların eksikliği ile mesleğin yorucu bir iş olması bu başlıktaki diğer sorunlar olarak ortaya çıkmıştır.

Turizm faaliyetlerinin ve bu faaliyetlere bağlı olarak gelişen turizm arz ve talebinin en belirgin özelliği olan “mevsimsellik” çoğu zaman sektörün en fazla göze çarpan yapısal özelliği olarak kabul edilse de; bu durum turizm işletmecileri tarafından çoğunlukla aşılması gereken bir sorun olarak algılanmaktadır. Bu nedenle dünya genelinde birçok ülkede turizm sektöründe mevsimselliğin ortadan kaldırılması ya da mevsimsellik etkilerinin azaltılmasına yönelik olarak kamu ve özel sektör çalışmaları yürütülmektedir. Bu çalışmalardan bazıları sorunun giderilmesine yönelik olumlu sonuçlar sağlarken, çoğu çalışma mevsimsellik sorununu çözüme ulaştırabilecek düzeye gelememektedir (Günel, 2009: 202).

## 2.11 Rehberlikte Tur Yönetimi ve Günlük Turlarda Karşılaşılan Yönetimsel Sorunlar

“Ulaştırma, konaklama, yeme-içme, animasyon, gününbirlik geziler gibi aktiviteleri belirli bir plan dâhilinde içine alan ve belirli bir satış fiyatından tüketicilere sunan kapsamlı seyahatlere” paket tur adı verilmektedir (MEB, 2007: 7). Paket turlar, ulaştırma, konaklama,

yiyecek içecek, eğlence, gezi ve rehberlik gibi çok çeşitli ürün hizmetleri içine alan birbirine bağlı hizmetlerden oluşmaktadır. Ve bu hizmetlerin her aşamasında turist memnuniyetini sağlamak ve devamlılığı yakalayabilmek için, sorunları önlemek veya sorun çıktığında müdahale etmek çok önemli olmakla beraber burada en önemli görevlerden biri turist rehberleridir (Şahin, 2012: 809). Kendisine verilen seyahat programını uygulama, müşterilere yardımcı olma ve yöreler, tarihi eserler hakkında bilgi verme gibi görevleri olan turist rehberi, paket tur seyahatinin yönetiminden birinci derece sorumludur (Hacıoğlu, 2000: 169). Turist rehberleri esas olarak tur yönetimi bölümüne bağlı çalışanlardır. Tur operatörünün örgütsel yapısı içinde, acente personeli olarak yer almamakla beraber uygulamada, diğer bir deyişle grubun yola çıkmasıyla, yani operasyonun fiilen başlamasıyla beraber artık tek yetkili ve sorumlu turist rehberidir (Ahipaşaoğlu, 2001: 101). Rehber tur operasyonunda otoriteye sahip bir yönetici konumundadır (Zengin vd., 2014: 1157).

Liderlik ve organizasyon anlamına bakıldığında, turistlerle direkt ilişki içinde olan elemanlar sorumluluğunu aldıkları grubun üzerinde otorite kurabilmeli ve gruba yön verebileceği bu otoriteyi gruba kabul ettirebilmelidir. Otorite oluşturma, gruba ilgi göstererek bilgi ve deneyimi ortaya koyarak ve grubu, onları yönlendirebilecek nitelikte olduğuna inandırarak gerçekleşebilir (Çolakoğlu vd., 2000: 41).

Turist rehberlerinin tur programının hazırlanması, misafirlerin karşılanması, konaklama, yeme içme ve eğlenme gereksinimlerini karşılama, önceden belirlenmiş tur programını uygulama ve bilgilendirme gibi işleri yürütmesi gerekmektedir. Turist rehberleri turistin tur amacında olduğu merkeze ulaşmasını ve program dâhilinde turu tamamlamasını belli bir grup yönetimi çerçevesinde yapmak durumundadır. Bundan dolayı turist rehberlerinin; planlama, organizasyon, liderlik, koordinasyon ve denetim gibi yönetimin aynı zamanda fonksiyonları olan konularda ve bu fonksiyonların rehberlik alanında uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmaları gerekir (Tetik, 2006: 61).

Rehberli turlar farklı ortamlarda gerçekleştirildiğinden tur rehberliği yapmanın gereklilikleri ve tur rehberliğinin tabiatı da çok değişkenlik gösterebilir. Ancak bazı unsurlar tüm rehberli turlara özgü genel niteliklerdir bu gereklilikler veya beceriler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Weiler ve Ham, 2007: 256):

1. Sunum, iletişim ve yorumlama/tercüme yeteneği.
2. Müşteri hizmet yeteneği (iş arkadaşları ve müşterilerle çalışabilme).
3. Kültürler arası farkındalık sahibi olma ve iletişim becerileri.
4. Sağlık ve güvenlik prosedürlerini izleme bu prosedürlere uyma.
5. İlk yardım yapabilme.
6. Grup yönetimi ve liderlik yapabilme yetenekleri.
7. Yerel turizm varlıkları ve turizm sektörü hakkında bilgi sahibi olma.
8. Tur içeriğini araştırma, geliştirme ve güncelleme.

Rehberlerin yönettikleri tur grubuna etkili hitap etmesi ve grupla etkili bir iletişim kurabilmesi, grubun rehberine ilgisini ve saygısını artırarak daha sorunsuz bir tur için temel oluşturacaktır. Rehberler, farklı kültürlerin bir araya gelmesiyle oluşabilecek sorunların çözümünde de iletişim becerilerini kullanabilmelidir. Sağlık ve ilk yardım gibi hayati öneme sahip bilgiler ve gidilen yerlerde güvenlik kurallarını bilmeli ve bu kurallara uyararak grubunu tehlikelerden korumalıdır. Bunların dışında rehberlerin grubu yönetme ve gruba öncülük yapma becerileri gelişmişse turun daha sağlıklı tamamlanacağı ve müşterilerin turdan daha memnun ayrılacağı ifade edilebilir. Yerel turizm değerleri ve turizmin genel çerçevesi hakkında bilgi sahibi olmak ise bir rehber için olmazsa olmazdır. Son olarak da rehberlerin tur yapacakları yerlerle ilgili sahip oldukları bilgileri güncellemeleri ve gelişmeleri takip etmeleri, grubun ziyaret esnasında edineceği bilginin kalitesini artırarak genel tur kalitesine olumlu etki yapacaktır.

## **2.12 Turizm Sektörü ve Duygusal Zekâ**

Günümüz işletmecilik anlayışındaki ve yönetim modellerindeki gelişen ve sürekli değişen yapı ve değişimin artık insana yönelik olması, insana yatırım yapma ve insanı en değerli işletme unsuru olarak görmeyi gerektirmektedir. Bu bağlamda istihdamın temel şartları olan eğitim ve iş becerilerinin yanı sıra adayların iletişim ve çevresiyle etkileşimi de gün geçtikçe önem kazanmaktadır (Eröz, 2013: 214). Ancak, birçok alanda olduğu gibi geleneksel turist pazarındaki mesleklerde de eğitim, neredeyse tamamen teknik ve iş uzmanlığı kurslarına dayalı yürütülmektedir. İş anlamında başarının ölçütü; daha fazla rezervasyon, daha fazla turist varışı, daha fazla tur ve daha yüksek satışlar vb. niceliksel değerler olarak görülmektedir. Bütün iş eğitim ve faaliyetleri, işte bu kısa vadeli değerlere yönelmiş durumdadır. Önemli uzun vadeli amaçlar da dâhil, bu hedeflere doğrudan katkı yapmayan şeyler kimsenin pek umurunda olmuyor gibi görünmektedir. Bu yaklaşımda otelci, sadece bir satış elemanı ve gecelemeli kalış üreten bir turizm bürosu müdürü olarak

görülmektedir. Turist pazarı çalışanlarının rol ve sorumluluklarının böylesine tek taraflı yorumlanması, yanlış turizm adımlarının nedenlerinden biridir (Krippendorf, 2010: 140).

Turizm, hizmet temelli bir sektör olması itibarıyla insan gücünün yoğun olarak kullanıldığı bir iş alanıdır. Turizm sektöründe iş esnasında yaşanan olumsuzluklar, çalışanlar tarafından müşterilere doğrudan yansıtılabilmekte ve müşteri memnuniyetine etki edebilmektedir. Özellikle oteller “emek yoğun” sektörün bir parçasıdır ve müşterilere hizmet için ağırlama ve memnun etme temelli çalıştıklarından personellerinin duygularını yönetebilmeleri gerekmektedir. Bu insan kaynaklarının yönetiminin duygu bağlamında da gerçekleştirilmesini gerektirir. Sektördeki zorlu çalışma koşulları personelin duygularını da yıpratmaktadır. Otel çalışanlarının büyük stres altında ve uzun çalışma saatleri dâhilinde hizmet vermeleri, otorite eksikliği, tatil zamanlarında da mecburi çalışma ve düşük ücretle çalışma sorunları olduğundan iş gören devir hızları da oldukça yüksektir (Karatepe vd., 2009: 726). Çalışanlar müşterilerle sürekli iletişim içinde olacağından, mutsuzsa bu duygularını insanlara yansıtması kaçınılmazdır. Bu bakımdan özellikle hizmet sektöründe yöneticilerin de duygusal zekâya daha çok ihtiyacı olacaktır. Asık suratlı, katı ve duygusuz diyebileceğimiz bir yöneticinin, hizmet sektöründe, özellikle günümüz şartlarında başarılı olması çok zordur (Arslan vd., 2013: 114). Turizm aktiviteleri bir taraftan hizmeti sağlayan insanların, diğer taraftan hizmeti alan insanların amaçlarına ulaşmak için sürekli çabalarına dayanmaktadır. Turistlerle ilgili duygusal zekâ bu bakımdan ikiye katlanan bir önem arz etmektedir. Çünkü insanların içselleştirdiği davranışlar, turist ve çalışanlar arasındaki iki yönlü ilişkiyi uzun vadede etkileyebilir ve bu da turistle olan ilişkinin bir işletme stratejisi olarak dönüm noktasıdır. Turistler farklı kültürlerden geldikleri için turizm hizmetlerinden keyif almak için her zaman zihinlerinde bir çeşit huzur gereksinimi taşırlar. Duygusal zekânın iyileştirilmesi çalışanların kendilerinin ve başkalarının hassasiyetlerini anlamasına ve dolayısıyla etik davranışlara eşlik eden sosyal bir bilinçle hareket etmesine yol açarak bu huzura katkıda bulunacaktır. Kendimizi ve başkalarının duygularını doğru tanımlayabilmek de servis kalitesini ve turist memnuniyetini geliştirmeyi kolaylaştıracaktır (Sofiyabadi vd., 2012: 202). Ayrıca Türkiye’de turizm sektörünün büyük ölçüde dış pazara bağlı olması, çalışanların yabancı dil becerilerine ve yabancı dilde sağlıklı iletişim kurabilme yeteneğine sahip olmalarını gerektirmektedir. Dewaele ve arkadaşları (2008: 936) eğitim alanında yaptıkları bir çalışmada duygusal zekânın kişilerin iletişimsel kaygı ve yabancı dil kaygısı düzeyleri üzerinde oldukça büyük etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Buldukları sonuçlar karakteristik duygusal zekâsı düşük seviyelerde olan kişilerin gerek ana dillerinde gerekse yabancı dillerinde iletişimsel kaygı ve yabancı dil kaygısını daha çok yaşadıklarını



göstermiştir. Ayrıca ortalamanın üzerinde karakteristik duygusal zekâ seviyesine sahip kişilerin iletişimsel kaygı ve yabancı dil kaygısı yaşama ihtimallerinin çok daha az olduğuna ilişkin bulgulara ulaşımlardır. Bu bulgulardan turist- çalışan etkileşiminin de duygusal zekâ ile iyileştirilebileceği söylenilebilir.

Jung ve Yoon (2012), yaptıkları bir çalışmada otel çalışanlarında bilişsel ve duygusal yeteneklerin aynı oranda önemli olduğu sonucuna varmışlardır. Otel çalışanlarının duygusal zekâlarının yönetilmesi gerektiği (eğitim, bilgilendirme vb.) böylece daha iyi işletme çıktıları alınabileceğini savunmuşlardır. Oteller çalışanlarının duygusal zekâlarını iyileştirirse çalışan davranışları ve örgütsel çıktılar da iyileşmiş olacaktır. Kaldı ki duygusal zekâ, Goleman'ın da değindiği gibi (1998) bilişsel zekâdan farklı olarak geliştirilebilir çevre ve eğitimle iyileştirilebilir özellik taşır. Bu eğitimler işletmenin servis kalitesi ve uzun vadedeki gelişmesine katkılar sağlayacaktır. Yüksek duygusal zekâyâ sahip olan çalışanların iş arkadaşlarıyla daha iyi ilişkiler kurduğu göz önünde bulundurulursa, bu durum örgütün atmosferine ve hedeflerine de katkılar sağlayacaktır (Jung ve Yoon, 2012: 369).

Cavelzani ve arkadaşları (2003: 20) duygusal zekâ kavramının öğrenilmesi ve bu doğrultuda bilinçli ve etkin bir şekilde kullanılmasıyla hem kişisel hem kişiler arası anlamda turizm sektöründe ve özellikle tur operatörlerinin yaptıkları faaliyetlerde çok büyük olumlu etkiler yapacağını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda turistlerin beklenti ve ihtiyaçlarını belirlemek için sahip olunan anlayış çok önemlidir. Memnuniyeti ve devamlılığı sağlamak için turistlerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını belirlemek gerekmektedir ve duygusal zekânın başkalarını anlama boyutu turizm sektörüne bu anlamda önemli bir ipucu vermektedir.

Esba (2009: 114), yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerinin örgüt kültürüne etkisini incelediği çalışmasında, turizm işletmelerinde örgüt kültürü ile yöneticilerin duygusal zekâ seviyeleri arasında pozitif ilişki saptamıştır. Yöneticilerin duygusal zekâ seviyeleri arttıkça iş görenlerin örgütsel bağlılığının artıyor olduğunu, böylece örgütün benimsemiş olduğu kültürün iş görenler tarafından daha da içselleştirildiğini ifade etmiştir. Ayrıca, yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerinin örgüt kültürüne sağladığı katkının yadsınamayacak boyutlarda olduğunu, diğer bir deyişle, örgüt kültürünün gelişmesi için yöneticilerin duygusal zekâ seviyesinin çok büyük önem arz ettiğini belirtmiştir. Ural (2001: 217-218), Bolu'da faaliyetlerini sürdürmekte olan konaklama tesislerinde görevli üst ve orta kademe yöneticilere yönelik bir çalışmada, konaklama tesisi yöneticilerinin duygusal zekânın üç boyutunda da baskı altında kaldıkları durumlarda yaratıcılık ve etkileycilik özelliklerini kaybetmeden güçlü durabilecekleri sonucuna varmıştır. Yöneticilerin duygusal zekânın boyutlarına ilişkin yeterliliğinin ileri düzeyde olduğunu, pek çok durumda dengeli ve sürekli bir duygusal zekâ

düzeyine sahip oldukları; ayrıca yöneticilerin, duygularının farkında olma seviyesi ile duygularını ifade etme seviyesi arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir. Aynı çalışmada, duygularının farkında olma seviyesi ile başkalarının duygularının farkında olma seviyeleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir ve duygularını ifade etme seviyeleri ile başkalarının duygularının farkında olma seviyeleri arasındaki ilişki incelenmiş ve boyutlar arasında da pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlardan yönetsel başarıda duygusal zekâ bileşenlerinin birbirinden bağımsız olmadığı anlaşılmaktadır.

### **2.13 Profesyonel Turist Rehberliğinde Duygusal Zekâ**

Tur katılımcılarıyla sık, uzun ve yoğun etkileşim içerisinde bulunan tur lideri çeşitli duygular sergilemesi gerektiğinden turizm ortamında tipik bir “duygusal emekçi” rolünü oynamaktadır. Buna ek olarak duygusal yükünü boşaltabileceği yani sahne arkası olarak kullanabileceği mekân ve zaman son derece sınırlıdır. Bu durum da zorlu görevin şiddetini daha da arttırmaktadır (Wong ve Wang, 2009: 250).

Rehberlerin duygu kontrolünü sağlamaları deneyimleri paralelinde gelişmektedir. Ancak, sektöre yeni başlayacak olan rehberlerin sarf ettikleri duygusal emek dolayısıyla sektörden kopmamaları ve sektöre duygu kontrolünü sağlayarak girebilmeleri için, eğitim dönemleri içinde duygu kontrolü gibi eğitimlere tabi tutulmalıdırlar (Güzel ve Köroğlu, 2015: 1). Wong ve Wang (2009: 252) yaptıkları bir araştırmada, duygusal emeğin sadece iç müşterilere verilmediğini dışarıdaki iş ortaklarına da duygusal bir çaba sarf edildiğini savunmuşlardır. Çalışmalarında tur liderlerinin turu keyifli kılmak ve fayda sağlamak için duygularını sadece tur katılımcılarına değil, aynı zamanda yer hizmetleri personeline, otellerdeki resepsiyon memurlarına, restoran kaptanlarına, sürücülere ve alan kılavuzlarına da iyi göstermek durumunda olduklarını katılımcı gözlemleriyle kanıtlamışlardır.

Uluslararası Eko Turizm Topluluğu'nun önerdiği kılavuza göre (IES, 1993: 1-13), tur operatörü aynı zamanda yerel kültüre saygılı konaklama işletmelerini ve diğer hizmetleri tercih etmeli, yerel halkla iletişime geçmeleri için küçük gruplarla faaliyetler düzenlemeli ve yerel kültür uzmanlığıyla bir kültürlerarası aracı olmalıdır. Bu bakımdan duygusal zekâlarının gelişmiş olması destinasyondaki rehberlerin yararına olacaktır. Rehberler, kendinin farkında olma, kendini kontrol edebilme ve duygudaşlık kurma (empati) yeteneklerini geliştirerek, sosyal kabiliyetlerinin de yardımıyla; öncelikle kendi kültürünü sonra da turistlerin bu konuda fikir ve beklentilerini anlayabilecek ve yerel kültürle ilgili basmakalıplar ve önyargılar varsa bunları çözümlyerek yerel halk ile turist arasındaki ilişkileri iyileştirmeye katkı sağlayabilecektir.

Tur katılımcılarıyla sık, uzun ve yoğun etkileşim içerisinde bulunan tur lideri çeşitli duygular sergilemesi gerektiğinden turizm ortamında tipik bir “duygusal emekçi” rolünü oynamaktadır. Buna ek olarak duygusal yükünü boşaltabileceği yani sahne arkası olarak kullanabileceği mekân ve zaman son derece sınırlıdır. Bu durum da zorlu görevin şiddetini daha da arttırmaktadır (Wong ve Wang, 2009: 250). Bunun yanı sıra turist rehberlerinin turist ve tanınmayan çevre arasında aracılık rollerinden dolayı tur deneyiminin başarılı veya başarısız olmasında önemli bir görevi vardır ki rehberlerin performansı turistin ev sahibi destinasyon hakkındaki nihai algısını şekillendirebilir (Zhang ve Chow, 2004: 81). Turistin genel memnuniyeti ve izlenimleri üzerinde böylesine bir etkiye sahip olan rehberlerin duygusal zekâ yeteneklerini geliştirmelerinin çok önemli olduğu görülmektedir. Rehberler duygusal zekâ yeteneklerini hem kendi performanslarını yönetmek için hem de turistlerin ruh halini kontrol edebilmek, onlarla en uygun ve en etkin şekilde etkileşim kurmak için kullanabilirler (Min, 2011: 323). Bu bağlamda Min (2012: 158), kültürler arası yetkinliğe haiz bir tur rehberinin, müşteri memnuniyetini arttırmak için davranışsal, bilişsel ve duygusal alanlarda empati kurabilen, ön yargısız ve diğerlerinin isteklerine karşı hassas biri olması gerektiğini savunmaktadır. Hannula'nın (2015: 274) da değindiği gibi duygular, iletişimsel problemleri çözmek için de kullanılabilir.

Davranışsal yetenekler; turist ve ev sahibi arasında etkileşime ön ayak olma, problem çözüme, grupla dostane ilişkiler geliştirme, farklı kültürlere saygı gösterme ve beklenmedik durumların üstesinden gelme becerilerini içermektedir. Gerek duygusal gerekse bilişsel yetenekler tur rehberine sosyal etkileşimini geliştirmesi için gereken malzemeyi sağlar. Her ne kadar duygusal zekânın tur rehberinin başarısına olan katkısı üzerinde az sayıda ve üzerine düşülmemiş araştırma girişi olsa da duygusal zekâyla ilişkilendirilebilecek iletişim, problem çözüme ve zaman yönetimi gibi bazı yetenekler tur rehberi literatüründe önemli olarak kabul edilmektedir (IES, 1993: 1-13).

#### **2.14 Profesyonel Turist Rehberliğinde Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri**

“Problem kelimesinin köken olarak Fransızca problème sözcüğünden geldiği bilinmektedir ve bu Fransızca sözcük esasen, Eski Yunanca'daki “πρόβλημα” (próblema) sözcüğünden alıntıdır” (www.etimolojiturkce.com). Eski Yunanca'da bu kelime “engel, mani; sorun, problem, mesele” anlamlarına gelmektedir (Çelgin, 2011: 555). Oxford İngilizce sözlüğüne göre problem, başa çıkılması veya anlaşılması zor olan şey anlamına gelmektedir (www.oxfordlearnersdictionaries.com). Türnüklü ve Yeşildere (2005: 108) problemi, “zihni karıştırması nedeniyle karşılaşılan bireyde çözüme isteği uyandıran ve ilk defa karşılaşılmaması nedeniyle standart bir çözümü bulunmayan, sadece çözmeye çalışan kişinin

sahip olduğu bilgi birikiminin doğru şekilde kullanılmasıyla çözülmesi mümkün olan sorun” olarak tanımlamışlardır. Yalçın ve arkadaşlarına göre (2010: 20), problem kelimesi; karmaşık, sıkıntılı ve istenmeyen durumları belirtmekte ve hayatta sıklıkla karşılaştığımız durumları ifade etmektedir. Problem çözmeye ise, bir amaca erişmekte karşılaşılan güçlükleri yenme sürecidir ve bilginin yanı sıra yaratıcılık ve çözüme ilişkin yöntemlerden yararlanmayı gerektirmektedir. Higgins’e göre (1994: 21), bir problemin veya fırsatın varlığından haberdar olmak problemi çözmek veya fırsatı değerlendirmek için ön şarttır. Etrafı analiz ederek problem veya fırsatın varlığı anlaşılabilir. Bununla birlikte problem çözücü birey, genellikle fırsatın var olduğu veya bir şeylerin yanlış gittiği hakkında sadece belirsiz bir hisse sahiptir. Çevreden edinilen bilgi doğrultusunda bilinçaltında işlenen bir fikir aşaması oluşmakta ve problem veya fırsatın varlığı bilinç düzeyine kaydedilmektedir.

Öncelerde problem çözmeye rasyonel bir çaba olarak tanımlanmaktaydı. Bilim insanlarının ve yönetim araştırmacılarının problem çözmeye sürecini geliştirme çalışmaları analize ve niceliksel faktörlere odaklanmıştır. Ancak, son zamanlarda katı bir rasyonel yaklaşımın problem çözmeye en önemli noktasını göz ardı ettiği anlaşıldı (Higgins, 1994: 18). Problem çözen herkes, problemi çözmeye aşamalarına etki eden negatif ya da pozitif duygularla karşılaşır. Duygular problem çözen bireyin kendini yönetmesinde önemli rol oynarlar. Dahası, problem çözmeye, sosyal bireylerin birden çok amaca yönelmesini gerektiren karmaşık öğrenme ortamında meydana gelmektedir (Hannula, 2015: 272).

Turistler, rehberli turları tercih ederek rehbersiz turlarda sahip olabileceği özgürlük ve maceraperestlik fırsatlarını geri çevirmektedir, ancak bu durumda rehberli turları getirdiği daha problemsiz durumu tercih etmektedir (Schmidt, 1979: 446). Ancak, turist rehberlerinin her ne kadar yetkili merciler tarafından verilmiş lisansları olsa da karmaşık ve çok yönlü görevlerini üstlenmeye hazır olup olmayacakları tartışmaya açık bir konudur. Çoğu ülkede rehber eğitimleri ortaokul ve lisede öğrendikleri coğrafya, tarih ve belli başlı bölgelerin kültürel mirası gibi bilgilerin tekrarlanmasına dayanmaktadır. Genellikle sunum ve iletişim becerileri, grup dinamiklerinin yönetilmesi veya rehberlik sanatını inşa eden diğer bazı gereklilikler ihmal edilmektedir. Rehberlik sanatı, grup dinamiklerinin yanı sıra, yön bulma, grubun yeteneklerini değerlendirme, eksiksiz bir biçimde önemli noktalara ilgi çekme, hikâye anlatma sanatı, ses tonunu ayarlama, sözsüz iletişim ve benzeri özelliklerden de oluşmaktadır (Rabotić, 2010: 361). Bunların yanı sıra, rehberli turların en temel ve kapsayıcı fonksiyonu, muhtemelen birçok alanda kendini açıkça gösteren, “problem çözmeye” bileşenidir. Tur koordinatörleri, rehberler ve benzer görevi yapan çalışanlar turistler ve sosyal çevre arasında,

ulaşımı sağlama, tercümanlık yapma ve problemleri idare etme anlamında tampon görevi görmektedir (Schmidt, 1979: 442).

Zhang ve Chow'un (2004: 87) Hong Kong'ta çalışan turist rehberleri üzerinde yaptığı araştırmada elde ettiği bulgular, rehberlerin problem çözüme konusunda yetersiz kaldığına işaret etmektedir. Her ne kadar rehberlerden turistlerin kişisel problemlerini çözümesi beklenmese de rehberler grubun muhatap olduğu en yakın kişidir. Bu nedenle grubun tur esnasında yaşadığı problemlerin çözümlerini rehberden beklemesi ve rehberlerden yardım istemesi de olağan bir durumdur. Tüm bu bulgular doğrultusunda, sektöre rehberlerin problem çözüme konularında eğitilmeleri gerekliliği mesajı verilmektedir. White ve Williams da (2000: 183) yaptıkları bir araştırmada rehberlerin problem çözebilme yeteneklerinin üzerinde durulması gerekecek kadar zayıf olduğunu ve yönetimsel çabaların tur rehberlerinin problem çözüme becerilerini geliştirmeye odaklanması gerektiğini savunmuşlardır

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ İLE PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ ARASINDAKİ İLŞKİNİN GÜNLÜK TURLARDA KARŞILAŞTIKLARI YÖNETSEL SORUNLAR BAZINDA İNCELENMESİ

#### 3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Dünya’da hızlı gelişen teknolojiye bağlı olarak yaşanan değişimler, insanları gerek günlük yaşamlarında gerekse iş yaşamında sürekli yeni bir şeyler öğrenmeye ve kendini geliştirmeye yöneltmektedir. Bireyin, bu değişime ayak uydurması, bireysel ve toplumsal yaşam kalitesine olumlu katkı sağlayacaktır.

İş yaşamı ve günlük yaşam dâhilinde çeşitli problemler ve sorunlarla karşılaşmak olağan bir durumdur. Çok karmaşık mekanik veya matematiksel problemler günümüz teknolojisinde bilgisayarlar veya makineler tarafından çözülebiliyorken, bireyler arasında yaşanan problem ve sorunlar, insanların düşünen ve hisseden yapılarından dolayı, duygularını ve zekâlarını etkin bir şekilde kullanabilmeleri ile daha kolay çözülebilmektedir. Sorunların ve problemlerin çözülmesi konusunda, bireylerin kendilerini geliştirmeleri ve duygularını yönetmeyi öğrenmeleri, empati kurabilmeleri ve diğer duygusal yeterliliklere sahip olmak için duygusal zekâlarını geliştirmeleri gereklidir. Bu gereklilik, özellikle yoğun emek gerektiren işlerde ve insan kaynağı esasına dayanan sektörlerde daha da önem kazanmaktadır.

Turizm, hizmete ve dolayısıyla insan kaynağına dayalı, emek yoğun bir sektör olması bakımından; çalışanlar için bedensel, zihinsel ve duygusal açıdan zorlayıcı olabilmektedir. Bu zorlu sektörde çalışanların, hem iş arkadaşlarıyla hem de müşterilerle iyi anlaşabilmesi, duygularını iyi yönetebilmesi ve sorunsuz çalışabilmesi her zaman mümkün olmayabilir. Çalışanların karşılaştıkları sorunları etkin bir şekilde çözebilmesinin, çalışma şartlarını kolaylaştıracağı ve iş yaşamındaki kaliteyi arttıracacağı düşünülmektedir. Turist rehberleri de turizm sektöründe kültür elçiliği, liderlik ve öğretmenlik gibi önemli roller alan ve bu zorlu görevlerini yerine getirdikleri yerlerde, birçok farklı kişiyle çalışan ve çeşitli sorunlarla karşılaşan çalışanlardır. Turist rehberlerinin karşılaştıkları bazı mesleki sorunların çözümü, çeşitli politik ve yasal düzenlemelere bağlı olsa da, çalışma sahasında yaşadıkları insan kaynaklı sorunların çözümünün, duygularını ve zekâlarını etkin kullanmalarıyla daha kolay olabileceği öngörülmektedir.

Bu bağlamda araştırmanın amacı; Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı’na bağlı olarak çalışan profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ seviyelerinin

ve problem çözüme becerilerinin ölçülmesi ve bunların günlük turlarda karşılaştıkları yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıkları üzerinde etkisinin olup olmadığının belirlenmesidir. Ayrıca duygusal zekâ ve problem çözüme becerilerinin çeşitli demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi bu çalışmanın diğer amacıdır. Bu doğrultuda, çalışma; rehberlerin, iş yaşamında karşılaştıkları sorunların çözümü için kendilerini geliştirmeleri açısından bir fikir vermesi bakımından önem kazanmaktadır. Ayrıca turist rehberliği alan yazınında bu konuda yok denebilecek kadar az çalışma bulunduğundan çalışmanın ilgili alan yazına hem teorik hem de pratik katkı yapması bakımından önemi bulunmaktadır.

### 3.2 Araştırmanın Varsayımı ve Hipotezleri

Araştırma, turist rehberlerinin duygusal zekâ seviyelerinin ve problem çözüme becerilerinin, günlük turlarda yaşadıkları yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıklarını azalttığını varsaymaktadır. Ayrıca duygusal zekâ seviyesinin ve problem çözüme becerilerinin, demografik değişkenlere göre farklılaştığını varsaymaktadır.

#### 3.2.1 Araştırmanın Hipotezleri

Yapılan çalışmada genel olarak iki problem cümlesi üzerinde yoğunlaşmıştır. Araştırmada ilk olarak, profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ seviyeleri ile problem çözüme becerileri ve günlük turlarda yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıkları arasındaki ilişkiler ve bu değişkenlerin birbirlerini ne düzeyde yordadığı araştırılmıştır. Sonrasında gözlenen değişkenlerden Turist Rehberleri'nin, Duygusal Zekâ Seviyelerinin, Problem Çözüme Becerilerin ve Günlük Turlarda Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıklarının, çalışmada ele alınan demografik değişkenlerden cinsiyet, yaş ve medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

#### 3.2.2 Hipotezler ve Alt Hipotezler

*H<sub>1</sub>. Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Problem Çözüme Becerileri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.*

*H<sub>2</sub>. Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri Problem Çözüme Becerilerine Etki Eder.*

*H<sub>3</sub>. Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Günlük Turlarda Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.*

*H<sub>4</sub>. Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri Günlük Turlarda Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıklarına Etki Eder.*

*H5. Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Becerileri ile Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.*

*H6. Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Becerileri Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıklarına Etki Eder.*

*H7. Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt boyutları Demografik Özelliklere Göre Farklılık Göstermektedir.*

*H7a. Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Cinsiyete Göre Farklılık Göstermektedir.*

*H7b. Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Yaş Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.*

*H7c. Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.*

*H8. Problem Çözme Becerileri Demografik Özelliklere Göre Farklılık Göstermektedir.*

*H8a. Problem Çözme Becerileri Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Cinsiyete Göre Farklılık Göstermektedir.*

*H8b. Problem Çözme Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Yaş Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.*

*H8c. Problem Çözme Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.*

### **3.3 Araştırmanın Kapsamı**

#### **3.3.1 Evren ve Örneklem**

Araştırma, Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı olarak çalışan aktif Profesyonel Turist Rehberleri'ni kapsamaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı 2012 yılı verilerine göre (sgb.kulturturizm.gov.tr) Türkiye'de 13.628 rehber bulunmaktadır. Önceki yıllara bakılarak 2008 yılında 12.191 rehber bulunduğu, dolayısıyla dört yıl içerisinde (2008-2012) 1437 belgeli turist rehberinin sektöre katıldığı görülmektedir. Bu sayılardan yola çıkarak, 2012 yılında 13.628 olan rehber sayısının 2016 yılında ortalama 15.000 civarına ulaştığı tahmin edilmektedir. Evrenin tamamına ulaşmanın pratikteki zorluğunun yanı sıra maddi imkân ve zaman kısıtlılığı nedeniyle olasılık prensiplerine uymayan örnekleme tekniklerinden "kartopu örnekleme" tekniği uygulanmıştır. Araştırmanın örneklemini sosyal medya uygulamalarını kullanan ve 2016 yılı itibarıyla Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde aktif olarak rehberlik hizmeti veren 300 profesyonel turist rehberi oluşturmaktadır.



### 3.4 Veri Toplama Araçları ve Verilerin Analizi

Araştırmada kullanılan ölçek ve ifadeler “Google Formlar” üzerinden birleştirilerek, katılımcıların anket formuna ulaşabilmesi ve yanıtların gönderilebilmesi için otomatik bir link oluşturulmuştur. Bu doğrultuda profesyonel turist rehberlerine ve turist rehberliği geçmiş olan ve dolayısıyla turist rehberi arkadaşları olan öğretim elemanlarına ulaşılmıştır. Öğretim elemanları, kendi sosyal medya hesapları üzerinden, profesyonel turist rehberliği yapan arkadaşlarına anket formunun linkini göndermiştir. Anket formunun gönderildiği turist rehberleri de kendi çevrelerindeki turist rehberi arkadaşlarına bu formun linkini iletmişlerdir. Yeterli örneklem sayısına ulaşana kadar uygulama devam etmiştir. Toplamda 10 gün süren uygulama sonucu elde edilen yanıtların hepsinin analize uygun olduğu belirlenmiştir. Anket formunda ifadelerin hepsinin işaretlenmesi zorunlu tutulduğundan ve Google Formlar uygulamasının boş bırakılan yerler olması durumunda yanıtı kaydetmemesinden dolayı, tüm kaydedilen yanıtlar tam doldurulmuş anket formu olarak elde edilmiştir.

#### 3.4.1 Duygusal Zekâ Ölçeği

Çalışmada kullanılan “Kişilik Özelliği Duygusal Zekâ Ölçeği Kısa Formu” (TEIQUE SF), Cooper ve Petrides’in (2010: 453) çalışmasından alınmıştır. Ölçeğin teknik ayrıntılarına 2008 yılında Petrides tarafından kurulan “Psychometric Laboratory” isimli kuruluşun, web-sitesinden erişilmiştir ([www.psychometriclab.com](http://www.psychometriclab.com)).

Söz konusu web- sitesinde ([www.psychometriclab.com](http://www.psychometriclab.com)) toplam 9 çeşit anket bulunmaktadır. Bu anketlerin açıklamaları ve detayları incelenmiş, inceleme sonucu; bu anketlerden 4 tanesinin çocuklar için hazırlandığı, dolayısıyla turist rehberi profiline uymadığı, 3 tanesinin çoklu değerlendirme (kişilerin birbirlerini değerlendirmesi) amaçlı hazırlandığı ve katılımcıların öz değerlendirmesine uygun olmadığı görülmüştür. Anketlerden geri kalan 2 tanesinden biri 153 ifadeden oluşmaktadır ve yanıtlanma süresi 25 dakika olarak öngörüldüğünden uygulamada sorun oluşturacağı düşünülmüştür. Bu gerekçelerle, bu çalışmada anket uygulaması için TEIQUE-SF isimli kısa form tercih edilmiştir.

Orijinalde İngilizce olan TEIQUE-SF anket formu, Türkçeye çevrilmiş ve ifadelerin çevirisi yapılırken anlamlarında kayma ve farklılaşma olup olmadığını belirlemek için tekrardan İngilizce’ye çevrilmiştir. Sonraki aşamada ise ilgili web-sitesinde ([www.psychometriclab.com](http://www.psychometriclab.com)) konuyla alakalı çalışmaları olan akademisyenler tarafından çeşitli dillere çevirisi yapılmış anket formlarından Türkçe çevirilere ulaşılmıştır. Sağlama yapmak ve dilbilgisi hatası veya farklı anlaşılmaya yol açabilecek, zor anlaşılacak ifadeleri düzeltmek amacıyla Türkçe çeviriler ile karşılaştırma yapılmıştır. Bu karşılaştırma sonucu ifadeler diğer çevirilere göre düzeltilmiş ve son halini almıştır.

TEIQUÉ- SF, 153 maddelik uzun formdan elde edilen toplam 30 ifadeden ve dört boyuttan (iyi oluş, oto kontrol/ öz denetim, duyarlılık, sosyallik) oluşmaktadır. 5, 20, 9, 24, 12, 27 numaralı ifadeler, “İyi Oluş” boyutunu oluşturmaktadır. 4, 19, 7, 22, 15, 30 numaralı ifadeler, “Oto Kontrol/ Öz Denetim” boyutunu; 1, 2, 8, 13, 16, 17, 23, 28 numaralı ifadeler, “Duyarlılık” boyutunu ve 6, 21, 10, 25, 11, 26 numaralı ifadeler, “Sosyallik” boyutunu oluşturmaktadır (www.psychometriclab.com). Bu boyutlardan yüksek puan alanların kendilerini nasıl değerlendirdikleri şu şekilde açıklanmaktadır (Petrides 2009: 94-95). İyi oluş alt boyutundan yüksek puan alanlar, geçmiş başarılarından gelecek umutlarına kadar uzanan genel anlamda iyi oluş özelliklerine sahiptirler (pozitif, mutlu vb.). Oto Kontrol/ Öz Denetim alt boyutundan yüksek puan alanlar dürtü ve arzularının üzerinde sağlıklı bir kontrol seviyesine sahiptirler, ayrıca dıştan gelen baskı ve stresi iyi kontrol edebilirler. Duyarlılık alt boyutundan yüksek puan alanlar, kendilerinin ve başkalarının duygularıyla temas halindedirler ve duyguları anlama, ifade etme özellikleriyle yakın ilişkiler kurmakta zorlanmazlar. Sosyallik boyutundan yüksek puan alanlar sosyal etkileşim konusunda, başkalarını dinleme ve farklı altyapılardan insanlarla rahatça ilişkiler kurabilme konusunda daha iyidirler. Tüm bu boyutlarda düşük puan alanlar ise sözü geçen olumlu özellikler bakımından daha zayıftırlar.

Petrides (2009), bu 30 maddelik kısa formu (Cooper ve Petrides, 2010: 453) oluştururken 15 alt-ölçekten ikişer tane madde seçmiştir. Seçim yaparken ölçeğin iç geçerliliğini sağlamak ve seçilen ifadelerin bütünü temsil etmesi için 153 ifadenin toplam alt ölçek puanlarıyla olan korelasyonları esas alınmıştır. Ölçekteki ifadeler Tablo 1.8’de gösterilen 15 kişilik özelliğini temsil etmektedir. 30 ifadenin tamamı 7’li likert ölçeği ile ölçülmüştür (Petrides ve Furnham, 2006: 556) ve 1- “Tamamen Katılıyorum”, 7- “Kesinlikle Katılmıyorum” anlamına gelmektedir.

İfadelere katılma derecesini ölçmeyi amaçlayan, dolayısıyla “Likert” ölçeği kullanılan anketlerde, olumlu ve olumsuz anlam taşıyan ifadeler bir arada yer alıyorsa, bazı ifadelerin ters kodlanması gerekmektedir. Ters kodlama katılma derecesini ters yönde değerlendirme imkânı vermektedir (www.yorks.ac.uk). Bu bağlamda duygusal zekâ ölçeğinin ilgili web sitesinde kullanma talimatı doğrultusunda 16, 2, 18, 4, 5, 7, 22, 8, 10, 25, 26, 12, 13, 28 numaralı ifadeler ters kodlanarak değerlendirilmiştir. Kişilerin yanıtlarına göre puanları hesaplanarak duygusal zekâ puanları ortaya çıkarılmıştır.

Kişilik Özelliği Duygusal Zekâ Ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirliği kanıtlanmıştır ve birçok çalışmada (Petrides, 2009; Abdoulrezapour ve Tavakoli, 2012; Sánchez-Ruiz vd., 2013; Fouladi, 2013; Lawrence ve Deepa, 2013; Manhas, 2013; Szczygiel ve Bazinska, 2013)

yer almaktadır. Bu çalışmada ise Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.86 olarak bulunmuştur.

### 3.4.2 Problem Çözme Envanteri

Hepner'in Problem Çözme Envanteri, Erzincanlı (2010) tarafından yapılan, "Hemşirelerde Eleştirel Düşünme Eğilimleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi" isimli çalışmadan alınmıştır. Heppner ve Peterson (1982) tarafından geliştirilen ve orijinal adı "Problem Solving Inventory" olan ölçeğin Türkçe'ye uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması Taylan (1990) tarafından yapılmıştır. Erzincanlı'nın (2010) çalışmasında Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.85 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ise, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0.81 olarak bulunmuştur.

Problem çözme envanteri 6 puanlı likert tipinde 35 ifadeden oluşmaktadır ("1" her zaman böyle davrandığımı, "6" ise hiçbir zaman böyle davranmadığımı göstermektedir). 5, 10, 11, 12, 19, 23, 24, 27, 33, 34, 35 numaralı ifadeler, "Problem Çözme Güveni" boyutunu; 1, 2, 4, 6, 7, 8, 13, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 28, 30, 31 numaralı ifadeler, "Yaklaşma-Kaçınma" boyutunu ve 13, 14, 25, 26, 27, 32 numaralı ifadeler, "Kişisel Kontrol" boyutunu oluşturmaktadır. Problem Çözme Güveni boyutu, kişinin yeni problemleri çözebilecek yeteneğe sahip olduğuna dair inancını ifade etmektedir. Yaklaşma- Kaçınma boyutu, problem çözme çabalarını, gelecekte yaşanılacak problemlerin çözümü için yeniden gözden geçirmeyi ifade eder. Kişisel kontrol boyutu ise problemlerle durumlarda kişisel kontrolü sürdürebilme kabiliyetini ifade eder (Erzincanlı, 2010: 29).

Problem çözme envanterinde de olumlu ve olumsuz yargılar bulunduğundan 1, 2,3, 4, 11, 13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30. ve 34. numaralı maddeler ters puanlanmaktadır. İfadelere 1 ile 6 arasında değişen puanlar verilmekte, değerlendirme esnasında 9, 22 ve 29 numaralı maddeler puanlama dışı tutulmaktadır. En düşük puan 32, en yüksek puan 192 olarak belirlenmektedir. Düşük puan yüksek problem çözme becerisini gösterirken, yüksek puan problem çözme becerisinin zayıf olduğunu göstermektedir (Erzincanlı, 2010: 28).

### 3.4.3 Yönetsel Sorunlarla İlgili Sorular

Günlük turlarda karşılaşılan yönetsel sorunları belirlemek amacıyla hazırlanan Yönetsel Sorunlar Formu, Çeşmeci'nin (2004) yapmış olduğu "Türkiye'de Paket Turların Yönetiminde Turist Rehberlerinin Fonksiyonu: Yönetsel Rollerin Tespiti, Sorunlar ve Çözüm Önerileri" isimli çalışmasından derlenmiştir. Turist rehberlerinin, tur esnasında yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklığını ölçmek amacıyla, Çeşmeci'nin (2004) çalışmasından alınan anket formunda toplam 24 ifade bulunmaktadır. İfadelerden günlük turlarda ve tur esnasında

(ulaştırma işletmeleriyle, turist grubuyla, yardımcı personelle, müze ve ören yeri çalışanlarıyla, yiyecek içecek servisi yapan personelle) yaşanılması muhtemel sorunları içeren ifadeler seçilmiştir. Seçim yapılırken turist rehberliği tecrübesi olan öğretim elemanlarından görüş alınmıştır. Formun orijinalinde; tur öncesinde, tur esnasında ve sonrasında yaşanan sorunları belirlemeye ilişkin ifadeler varken, çalışmada kullanılan form oluşturulurken, çalışmanın kapsamına girmesi bakımından sadece günlük turlarda yaşanan sorunlar ve aynı zamanda sadece tur esnasında yaşadıkları sorunlar seçilmiştir. Böylelikle, toplamda 15 ifadeden oluşan form elde edilmiştir. Bu çalışmada yönetsel sorularla ilgili Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı .88 olarak bulunmuştur.

Yönetsel sorunlarla ilgili ifadeler 4'lü likert ölçeği ile değerlendirilmiştir (1. Hiçbir Zaman, 2. Nadiren, 3. Bazen, 4. Çok sık) ve rehberlerin günlük turlarda yaşayabilecekleri yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıklarını belirlemeyi amaçlamaktadır.

#### **3.4.4 Demografik Değişkenlere İlişkin Sorular**

Anket formunda katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durumu ve aktif rehberlik yaptıkları süreleri belirlemeye yönelik demografik sorular yer almıştır. Ayrıca katılımcıların tanımlayıcı bilgilerini edinmek amacıyla rehberlik dilleri, yaptıkları turlara tur lideri olarak başka birinin katılma sıklıkları sorulmuştur. Araştırma kapsamında sorulan, demografik değişkenlere ilişkin sorulara verilen yanıtlar doğrultusunda elde edilen veriler, tanımlayıcı veriler ve karşılaştırma verisi olarak kullanılmıştır.

#### **3.4.5 Verilerin Çözümlemesi**

Verilerin analizinde kullanılan istatistiksel testlerin seçiminde akademisyenlerden, profesyonel turist rehberlerinden ve istatistik alanında uzmandan görüş alınmıştır. Ayrıca alan yazındaki çalışmalar incelenerek yapılan çalışmalarda kullanılan teknikler, istatistiksel açılardan örnek olarak ele alınmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizi, bilgisayar ortamında sosyal bilimler için geliştirilmiş paket programlar ve bilgisayar ortamındaki yardımcı paket programlar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Profesyonel turist rehberlerinin sorulara verdikleri cevaplar üzerinden tüm istatistiksel işlemler hesaplanan toplam puanlar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde betimsel ve anlam çıkarıcı istatistik olmak üzere iki temel yaklaşım söz konusudur (Büyüköztürk, 2013). Araştırmanın betimsel istatistik bölümünde kişisel bilgilerin ve maddelerin işaretlenme sıklığını belirlemek amacıyla frekans, yüzdeler ve aritmetik ortalamaları hesaplanmıştır. Araştırmanın değişkenlerine ait çıkarımsal istatistik için t testi, varyans analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır. Ortalama puanlar arasındaki farkın anlamlılığını test etmek için iki grup için t testi ve ikiden

fazla grup için tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkileri test etmek, bu ilişkinin yönünü ve derecesini belirlemek için Pearson Korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Araştırmanın bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkende gözlenen değişmelerin ne kadarını açıkladıklarını belirlemek için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Sonuçların yorumlanmasında tüm ölçümler için anlamlılık düzeyi, eğitim araştırmaları için kabul gören .05 olarak değerlendirilmiştir.

### 3.5 Bulgular

#### 3.5.1 Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Katılımcıların cinsiyet, yaş aralığı ve eğitim bilgilerine ilişkin bulgular Tablo 3.1’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.1 Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Özellikler	Frekans	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	97	32,3
Erkek	203	67,7
<b>Toplam</b>	300	100
<b>Yaş</b>		
25 ve altı	8	2,7
26-30	179	59,7
31-35	83	27,7
36-40	16	5,3
41-45	9	3,0
46-50	5	1,7
<b>Toplam</b>	300	100,0
<b>Eğitim</b>		
Ön lisans	25	8,3
Lisans	206	68,7
Lisansüstü	60	20,0
Doktora	9	3,0
<b>Toplam</b>	300	100
<b>Medeni Hal</b>		
Evli	102	34,0
Bekâr	198	66,0
<b>Toplam</b>	300	100

Tablo 3.1 incelendiğinde, ankete katılan rehberlerin büyük çoğunluğunun (%67,7) erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%59,7) 26-30 yaş aralığındadır ve yine büyük çoğunluğu (%68,7) lisans düzeyinde ve %20’si yüksek lisans düzeyinde eğitim

almıştır. Medeni duruma bakıldığında ise ankete katılan rehberlerin büyük çoğunluğunun (%66,0) bekâr olduğu görülmektedir.

Katılımcıların aktif olarak rehberlik yaptıkları süreler Tablo 3.2’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.2 Katılımcıların Aktif Rehberlik Yaptıkları Süre**

<b>Ne Kadar Süredir Aktif Olarak Rehberlik Yapıyorsunuz?</b>		
	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
2 Yıdan Az	60	20,0
2- 5 Yıl	107	35,7
6-9 Yıl	108	36,0
10-13 Yıl	14	4,7
18 Yıl ve Üzeri	11	3,7
<b>Toplam</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Tablo 3.2 incelendiğinde, ankete katılan rehberlerin büyük çoğunluğunun 10 yıldan daha az profesyonel turist rehberliği tecrübesi olduğu görülmektedir. En yoğun deneyimlerin ise 2-5 yıl (107 kişi) ve 6-9 yıl (108 kişi) aralığında toplandığı görülmektedir.

### 3.5.2 Tanımlayıcı Bulgular

Katılımcıların yaptıkları turlara bir tur liderinin katılma sıklığı Tablo 3.3’te gösterilmiştir.

**Tablo 3.3 Katılımcıların Yaptıkları Turlara Tur Lideri Katılma Sıklıkları**

<b>Rehberlik Yaptığımız Turlarda Genellikle Bir Tur Lideri Katılıyor mu?</b>		
	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Hiç Katılmıyor	42	14,0
Bazen Katılıyor	205	68,3
Sıklıkla Katılıyor	32	10,7
Sürekli Katılıyor	21	7,0
<b>Toplam</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Tablo 3.3 incelendiğinde, ankete katılan turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun (%68,3) yaptıkları turlara bazen de olsa bir tur liderinin katıldığı görülmektedir. Katılımcıların %14’ünün yaptıkları tura hiç tur lideri katılmadığı görülmektedir.

Katılımcıların rehberlik yaptıkları dil sorusuna verdikleri yanıtlar Tablo 3.4’te gösterilmiştir.

**Tablo 3.4 Katılımcıların Rehberlik Yaptıkları Yabancı Dillere Göre Dağılımları**

<b>Hangi Dil veya Dillerde Rehberlik Yapıyorsunuz?</b>		
	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
İngilizce	260	86,6
İngilizce+Diğer Diller	24	8,0
Diğer Diller	16	5,3
<b>Toplam</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Tablo 3.4 incelendiğinde, rehberlerin çoğunun (%86,6) sadece İngilizce dilinde rehberlik kartına sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların %8'i İngilizce ve ek olarak diğer dillerde rehberlik yapmaktayken, %5,3'ü sadece diğer dillerde rehberlik hizmeti vermektedir.

Katılımcıların günlük turlarda yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıkları Tablo 3.5'te gösterilmiştir.

**Tablo 3.5 Katılımcıların Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları**

<b>Yönetsel Sorunlar</b>	<b>Ort.</b>	<b>ss</b>
Tur Aracı Sürücüleriyle Sorun Yaşarım	2,40	,634
Acente Personeliyle Sorun Yaşarım	2,17	,766
Hediyelik Eşya Satıcılarıyla Sorun Yaşarım	2,06	,917
Turda Yardımcı Rehber veya Tercümanla Sorun Yaşarım	1,94	,738
Otellerde Resepsiyon Personeliyle Sorun Yaşarım	1,92	,669
Yönettiğim Turist Gurubuyla Sorun Yaşarım	1,92	,684
Yönettiğim Turist Grubunu Toparlamakta Sorun Yaşarım	1,87	,915
Müze ve Ören Yeri Girişlerinde Görevlilerle Sorun Yaşarım	1,85	,847
Yönettiğim Turist Grubunun Rehberi Takip Etmesini Sağlamakta Sorun Yaşarım	1,70	,718
Yiyecek İçecek Servisi Yapan Personelle Sorun Yaşarım	1,68	,631
Yönettiğim Tur Programının Planlanan Şekilde Gerçekleşmesini Sağlamakta Sorun Yaşarım	1,68	,747
Yönettiğim Turist Grubunu Motive Etmekte Sorun Yaşarım	1,66	,635
Yönettiğim Turist Grubunun Moralini Yüksek Tutmakta Sorun Yaşarım	1,60	,637
Yönettiğim Turist Grubunun İlgisini Belli Bir Noktada Tutmakta Sorun Yaşarım	1,59	,660
Yönettiğim Turist Grubuna Hitap Etmekte Sorun Yaşarım	1,29	,627

Tablo 3.5 incelendiğinde, Ankete katılan turist rehberlerinin en sık (Ort.2,40) tur aracı sürücüleriyle sorun yaşadıkları görülmektedir. Bu sorunu takip eden başlıca sorunlar sırasıyla acente personeliyle yaşanan sorunlar (Ort.2,17) ve hediyelik eşya satıcılarıyla yaşanan sorunlar olarak ön plana çıkmaktadır. Tüm sorunların aritmetik ortalaması 1,82 olup bu ortalamanın üstünde olan diğer sorunlar şöyle sıralanmaktadır: Turda Yardımcı Rehber veya Tercümanla Sorun Yaşarım (Ort.1,94), Otellerde Resepsiyon Personeliyle Sorun Yaşarım (Ort.1,92), Yönettiğim Turist Gurubuyla Sorun Yaşarım (Ort.1,92), Yönettiğim Turist

Grubunu Toparlamakta Sorun Yaşarım (Ort.1,87) ve Müze ve Ören Yeri Girişlerinde Görevlilerle Sorun Yaşarım (Ort.1,85).

### 3.5.3 Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ve Problem Çözme Becerileri İle İlgili Bulgular

Araştırma kapsamına alınan profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ puan ortalamaları tablo 3.6’da verilmiştir.

**Tablo 3.6 Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişilik Özelliği Duygusal Zekâ (DZ) Puan Ortalamaları**

DZ ve Alt Ölçekleri	N	Min	Max	Ort.	S. Sapma
İyi Oluş	300	14	42	33,34	5,54
Öz Denetim	300	22	42	32,17	5,22
Duyarlılık	300	32	55	44,67	5,85
Sosyallik	300	15	42	33,77	5,33
DZ Toplam	300	115	198	166,46	20,45

Tablo 3.6 incelendiğinde, profesyonel turist rehberlerinin duygusal zeka toplam puan ortalamalarının 166 olduğu görülmektedir. En yüksek duygusal zeka puanı 198 ve en düşük duygusal zeka puanı 115 olarak görülmektedir. Duygusal zeka ölçeğinin alt boyutlarından en yüksek puan ortalaması duyarlılık boyutunda (44,67) görülmektedir. Yüksek puan yüksek duygusal zeka anlamına geleceğinden katılımcıların en çok duyarlılık boyutunda duygusal zeka sahibi oldukları görülmektedir. En düşük puan ise öz denetim boyutunda görülmektedir.

**Tablo 3.7 Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Envanteri (PÇE) Puan Ortalamaları**

PÇE ve Alt Ölçekleri	N	Min	Max	Ortalama	S. Sapma
Problem Çözme Yeteneğine Güven	300	11	55	24,68	8,53
Yaklaşma Kaçınma	300	29	69	44,68	7,59
Kişisel Kontrol	300	11	25	18,44	2,79
PÇE Toplam	300	53	117	79,31	13,57

Tablo 3.7 incelendiğinde, profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerisi puan ortalamalarının 79,31 olduğu görülmektedir. Düşük puan yüksek problem çözme becerisi anlamına geldiğinden katılımcıların problem çözme becerilerinin en iyi olduğu alt boyutun “kişisel kontrol” (Ort.18,44) olduğu görülmektedir. En yüksek puan ve dolayısıyla en düşük problem çözme becerisi ise yaklaşma kaçınma alt boyutunda görülmektedir (Ort.44,68).



### 3.6 Güvenilirlik ve Geçerlilik

Çalışmada kullanılan duygusal zeka ölçeği, problem çözme ölçeği ve yönetsel sorunlar ölçeklerinin güvenilirliğini test etmek amacıyla (Güney, 2001: 433), Cronbach Alpha değerleri hesaplanmıştır. Cronbach Alpha değerleri ve karşılıkları Tablo 3.8’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.8 Cronbach Alpha Değerleri**

$\alpha$ değeri,	$0,00 \leq \alpha < 0,40$	Ölçek güvenli değil
$\alpha$ değeri	$0,40 \leq \alpha < 0,60$	Ölçek düşük güvenilir
$\alpha$ değeri	$0,60 \leq \alpha < 0,80$	Ölçek güvenilir
$\alpha$ değeri	$0,80 \leq \alpha < 1,00$	Ölçek oldukça güvenilir

**Kaynak:** Kalaycı, 2006: 405

**Tablo 3.9 Ölçek Boyutlarının Güvenilirlik Analizleri**

	Cronbach's Alpha
Problem Çözme	<b>0,819</b>
Yönetsel Sorunlar	<b>0,885</b>
Duygusal Zeka	<b>0,882</b>

Tablo 3.9’a göre duygusal zeka ölçeği, problem çözme ölçeği ve yönetsel sorunlar ölçeği oldukça güvenilirdir.

Faktör analizi tablolarına geçmeden önce, veri setlerinin faktör analizine uygun olup olmadığının değerlendirilebilmesi için çeşitli yöntemler var olmasına karşın, çalışmada kullanılan Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) testidir. KMO testi diğer bir isimle örnekleme yeterliliği istatistiği, değişkenler arasındaki korelasyonları ve ifadelerin faktör analizine uygun olup olmadığını ve örneklem büyüklüğünün uygunluğunu (Akdağ, 2011: 25) gösterir (Turanlı vd., 2012: 47). Çünkü faktör analizi yapabilmeyen ön şartı değişkenler arasında belli bir oranda korelasyon, ilişki bulunmasıdır. Bu ilişkilerin oranları ise aşağıda yer almaktadır:

- 0,80 ve yukarısı: Mükemmel
- 0,70 – 0,80 arası: İyi
- 0,60 – 0,70 arası: Orta
- 0,50 – 0,60 arası: Kötü
- 0,50’den aşağısı: Kabul edilemez (Durmuş vd., 2013: 79-80).

Yukarıdaki açıklamalar ışığında KMO değeri 0-1 arası değişmektedir. KMO'nun 1 değerini alması değişkenlerin birbirlerini mükemmel bir şekilde, hatasız tahmin edebileceğini gösterir. KMO'nun en alt sınırı ise 0,50'dir. Barlett küresellik testi ise KMO gibi değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını gösterir. Eğer Barlett testinin p değeri 0,05 anlamlılık derecesinden düşük ise değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişki vardır. Eğer testin sonucu anlamlı değilse değişkenler faktör analizi yapmaya uygun değildir (Durmuş vd., 2013: 79-80).

**Tablo 3.10 Problem Çözme Ölçeğinin KMO ve Barlett Testi**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)</b>		<b>0,702</b>
Barlett Küresellik Testi	Ki-kare değeri	8749,167
	Anlamlılık (p değeri)	0,000

Tablo 3.10'daki veriler incelendiğinde, problem çözme ölçeğine ilişkin barlett küresellik testinin p değeri 0,000 ve 0,05 anlamlılık derecesinden düşük olduğu, değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. KMO değerinin 0,702 olması ise bu değer 0,70- 0,80 arasında olmasından dolayı değişkenler arası ilişkinin iyi olduğu sonucunu göstermektedir.

**Tablo 3.11 Yönetmel Sorunlar Ölçeğinin KMO ve Barlett Testi**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)</b>		<b>0,802</b>
Barlett Küresellik Testi	Ki-kare değeri	2114,915
	Anlamlılık (p değeri)	0,000

Tablo 3.11'deki veriler incelendiğinde, yönetmel sorunlar ölçeğine ilişkin barlett küresellik testinin p değeri 0,000 ve 0,05 anlamlılık derecesinden düşük olduğu, değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişki olduğu; KMO değerinin ise 0,802 olması ise 0,80 ve üzerinde olmasından dolayı değişkenler arası ilişkinin mükemmel olduğu sonucunu görülmektedir.

**Tablo 3.12 Duygusal Zeka ölçeğinin KMO ve Barlett Testi**

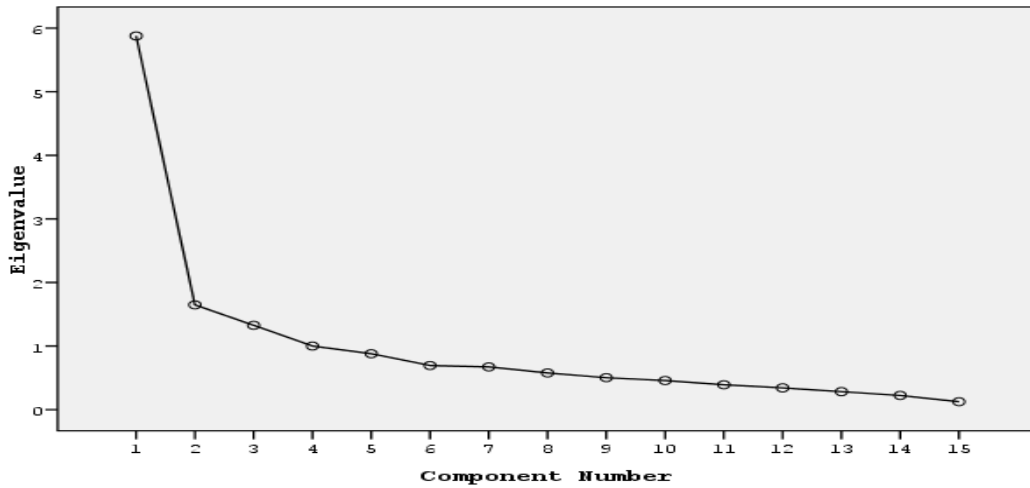
<b>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</b>		<b>0,645</b>
---------------------------------	--	--------------

Barlett Küresellik Testi	Ki-kare değeri	5265,168
	Anlamlılık(p değeri)	0,000

Tablo 3.12 incelendiğinde, duygusal zeka ölçeğine ilişkin barlett küresellik testinin p değeri 0,000 ve 0,05 anlamlılık derecesinden düşük olduğu, değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişki olduğu; KMO değerinin ise 0,645 olması ise 0,60-0,70 arası olmasından dolayı değişkenler arası ilişkinin orta düzeyde olduğu sonucu görülmektedir.

Ölçeklerin KMO ve Barlett testi sonuçlarına göre değerler 0,5'den büyük olduğu için üç ölçeğin maddeleri de faktör analizi için uygun bulunmuştur.

Veri yapılarının faktör analizine uygun olduğunun belirlenmesinin ardından, Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklığı Ölçeği için Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda birinci boyutun öz değeri 5,87 ve ikinci boyutun öz değeri 1,64 olarak belirlenmiştir. Birinci boyutun öz değerinin ikinci boyuttan 3,57 kat ve üçüncü boyutun öz değerinden 4.60 kat büyük olması sebebiyle ölçeğin yapısal olarak tek boyutlu olduğu belirlenmiştir. Bunu yanında Şekil 3.1'de gösterilen yamaç birikinti grafiğinde görüldüğü üzere ölçeğin ikinci boyuttan itibaren düz plato yapması sebebiyle araştırma kapsamında kullanılan Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklığı Ölçeğinin tek boyutlu bir yapıya sahip olduğu sonucu desteklenmiştir.



Şekil 3.1 Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklığı Ölçeğine İlişkin Yamaç Birikinti Grafiği

Yönetmel sorunlarla karşılaşma sıklığı ölçeğinde yer alan 15 madde için faktör yük değerlerinin, .86 ve .64 aralığında değiştiği ve açıklanan varyans miktarının %39,18 olduğu belirlenmiştir. Problem çözme ölçeğinin boyut yapısı ve açıkladığı toplam varyans miktarının

belirlenmesinin ardından, araştırma kapsamındaki hipotezler sırasıyla test edilerek sonuçları değerlendirilmiştir.

### 3.7 Araştırma Hipotezlerine ve Alt Hipotezlerine İlişkin Bulgular

*H<sub>1</sub>. Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Problem Çözme Becerileri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.*

Birinci hipotezin test edilmesi amacıyla, turist rehberlerinin “Duygusal Zekâ Seviyeleri” ve “Problem Çözme Becerileri” ölçeğinden elde edilen toplam puanlar arasında, korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Pearson korelasyon analizi sonucunda elde edilen değerler, Tablo 3.13’te gösterilmiştir.

**Tablo 3.13 Duygusal Zekâ Seviyesi ile Problem Çözme Becerileri Korelasyon Analizi Sonuçları (N=300)**

		Duygusal Zekâ Seviyeleri	Problem Çözme Becerileri
Duygusal Zekâ Seviyeleri	Pearson Correlation		1
Problem Çözme Becerileri	Pearson Correlation	-.469**	

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

Tablo 3.13’te görüldüğü üzere, Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Problem Çözme Becerileri arasında negatif yönde ve orta düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $r=-.47$ ,  $p<.01$ ). Elde edilen bu sonuca göre duygusal zekâ seviyeleri arttıkça problem çözme becerilerinin azalacağı söylenilebilir.

*H<sub>2</sub>. Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri Problem Çözme Becerilerine Etki Eder.*

İkinci hipotezin test edilmesi amacıyla, Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri bağımsız değişken ve Problem Çözme Becerileri bağımlı değişken olarak kabul edilerek regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.14’te gösterilmiştir.

**Tablo 3.14 Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ve Problem Çözme Becerileri Regresyon Analizi Sonuçları**

Değişken	B	S.H.	$\beta$	t	p	İkili r	Kısmi r
----------	---	------	---------	---	---	---------	---------

Sabit	134,04	5,59	23,94	.000		
Duygusal						
Zekâ	-0,329	0,03	-0,496	-9,84	.000	-.496
Seviyeleri						
R=.496 R <sup>2</sup> =.246 Düzeltilmiş R <sup>2</sup> =.243 F <sub>(1-298)</sub> =97,01 p=.000						

Tablo 3.14’te, Problem Çözme Becerilerinin yordanmasına ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Yordayıcı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ikili ve kısmi korelasyonlar incelendiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında negatif yönde, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (Büyüköztürk, 2013: 100). Tablo 3.14’e göre, Profesyonel Turist Rehberlerinin duygusal zekâ seviyelerinin problem çözme becerileri üzerine etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları incelendiğinde negatif yönde, yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (R=.496, R<sup>2</sup>=.246, p<.01). Problem çözme becerileri üzerindeki toplam varyansın %25’i duygusal zekâ seviyeleri tarafından açıklanmaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre yordayıcı değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde ise duygusal zekâ seviyelerinin problem çözme becerisinin önemli bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir. Regresyon analizi sonuçlarına göre problem çözme becerilerinin yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği (matematiksel model) ise şöyledir;

Problem Çözme Becerileri = 134,04 + -0,329Duygusal Zekâ Seviyesi

*H<sub>3</sub>. Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.*

Üçüncü hipotezin test edilmesi amacıyla turist rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ve Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Ölçeğinden elde ettikleri toplam puanlar arasında korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Pearson korelasyon analizi sonucunda elde edilen değerler Tablo 3.15’te gösterilmiştir.

**Tablo 3.15 Duygusal Zekâ Seviyesi ile Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklığı Korelasyon Analizi Sonuçları (N=300)**

Duygusal Zekâ	Yönetmel Sorunlarla
Seviyeleri	Karşılaşma

Duygusal Zekâ Seviyeleri	Pearson Correlation	1
Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma	Pearson Correlation	-,491**

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

Tablo 3.15'te görüldüğü üzere, Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları arasında negatif yönde ve orta düzeyde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $r=-.49$ ,  $p<.01$ ). Elde edilen bu sonuca göre, duygusal zekâ seviyeleri arttıkça yönetmel sorunlarla karşılaşma sıklığının azalacağı söylenebilir.

#### *H4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıklarına Etki Eder.*

Dördüncü hipotezin test edilmesi amacıyla, Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri bağımsız değişken ve Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları bağımlı değişken olarak kabul edilerek regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.16'da gösterilmiştir.

**Tablo 3.16 Duygusal Zekâ Seviyeleri ve Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Regresyon Analizi Sonuçları**

Değişken	B	S.H.	$\beta$	t	p	İkili r	Kısmi r
Sabit	3,604	,184		19,585	.000		
Duygusal Zekâ Seviyeleri	-,320	,033	-,491	-9,737	.000	-,491	-,491
R=,491 R <sup>2</sup> =,241 Düzeltilmiş R <sup>2</sup> =,239 F <sub>(1-298)</sub> =94,806 p=.000							

Tablo 3.16'da, Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıklarının yordanmasına ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Yordayıcı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ikili ve kısmi korelasyonlar incelendiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında negatif yönde, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (Büyüköztürk, 2013: 100). Tablo 3.16'ya göre, Profesyonel Turist Rehberlerinin duygusal zekâ seviyelerinin yönetmel sorunlarla karşılaşma sıklıkları üzerine etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları incelendiğinde negatif yönde, yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ( $R=.491$ ,  $R^2=.241$ ,  $p<.01$ ). Turist rehberlerinin yönetmel sorunlarla karşılaşma sıklıkları üzerindeki toplam varyansın %24'i duygusal zekâ

seviyeleri tarafından açıklanmaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayısına ( $\beta$ ) göre yordayıcı değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde ise duygusal zekâ seviyelerinin yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıklarının önemli bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir. Regresyon analizi sonuçlarına göre yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıklarının yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği (matematiksel model) ise şöyledir;

Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları = 3,604 + -0,320Duygusal Zekâ Seviyesi

*H5. Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Becerileri ile Günlük Turlarda Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.*

Beşinci hipotezin test edilmesi amacıyla problem çözme becerileri ölçeğinden elde edilen toplam puanlar ile yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklığı ölçeğinden elde edilen toplam puanlar arasında korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Pearson korelasyon analizi sonucunda elde edilen değerler Tablo 3.17’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.17 Problem Çözme Becerileri ile Günlük Turlarda Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Korelasyon Analizi Sonuçları (N=300)**

		Problem çözme	Yönetsel sorunlar
Problem çözme	Pearson Correlation	1	
Yönetsel sorunlar	Pearson Correlation	,563(**)	

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

Tablo 3.17’de görüldüğü üzere, profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerileri ile günlük turlarda yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıkları arasında pozitif yönde ve orta düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $r=.56$ ,  $p<.05$ ). Elde edilen bu sonuca göre problem çözme becerisi yüksek olan rehberlerin yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıklarının da yüksek olacağı düşünülmektedir.

*H6. Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Becerileri Günlük Turlarda Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıklarına Etki Eder.*

Altıncı hipotezin test edilmesi amacıyla, Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Becerileri bağımsız değişken ve Günlük Turlarda Yönetsel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları bağımlı değişken olarak kabul edilerek regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.18’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.18 Problem Çözme Becerileri ve Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Regresyon Analizi Sonuçları**

Değişken	B	S.H.	$\beta$	t	p	İkili r	Kısmi r
Sabit	5,42	1,89		2,86	.004		
Problem Çözme Becerileri	0,27	0,02	0,563	11,76	.000	.563	.563
R=.563 R <sup>2</sup> =.317 Düzeltilmiş R <sup>2</sup> =.315 F <sub>(1-298)</sub> =138,40 p=.000							

Tablo 3.18’de, günlük turlarda yönetmel sorunlarla karşılaşma sıklıklarının yordanmasına ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Yordayıcı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ikili ve kısmi korelasyonlar incelendiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında pozitif düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (Büyüköztürk, 2013: 100). Tablo 3.18’e göre, Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Becerilerinin Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları üzerine etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları incelendiğinde pozitif yönde, yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (R=.563, R<sup>2</sup>=.317, p<.01). Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları üzerindeki toplam varyansın problem çözme becerileri tarafından %32’si açıklanmaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayısına ( $\beta$ ) göre yordayıcı değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde ise problem çözme becerilerinin günlük turlarda yönetmel sorunlarla karşılaşma sıklığının önemli bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir. Regresyon analizi sonuçlarına göre Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklığının yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği (matematiksel model) ise şöyledir;

$$\text{Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklığı} = 5,42 + 0,27 \text{ Problem Çözme}$$

*H<sub>7</sub>. Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt boyutları Demografik Özelliklere Göre Farklılık Göstermektedir.*

Altıncı hipotezde duygusal zekâ ölçeğinden elde edilen toplam puanlar ile alt boyutlardan elde edilen ortalama puanlarının cinsiyete, yaşa ve medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

*H<sub>7a</sub>. Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Cinsiyete Göre Farklılık Göstermektedir.*



Duygusal zekâ ölçeğinden elde edilen toplam puanlar ile alt boyutlardan elde edilen puanların cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 3.19’da gösterilmiştir.

**Tablo 3.19 Duygusal Zekâ (DZ) Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması**

Değişkenler	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	ss	t	p
İyi oluş	Kadın	97	32,37	6,23	-2,102	<b>.036</b>
	Erkek	203	33,80	5,14		
Özdenetim	Kadın	97	30,86	6,01	-3,039	<b>.003</b>
	Erkek	203	32,79	4,68		
Duyarlılık	Kadın	97	44,09	5,82	-1,188	.236
	Erkek	203	44,95	5,86		
Sosyallik	Kadın	97	31,91	6,35	-4,272	<b>.000</b>
	Erkek	203	34,65	4,53		
DZ_toplam	Kadın	97	160,50	22,36	-3,553	<b>.000</b>
	Erkek	203	169,30	18,87		

Tablo 3.19 incelendiğinde, duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutlarından iyi oluş ( $t=-2,10$ ,  $p<.05$ ), öz denetim ( $t=-3,04$ ,  $p<.05$ ), sosyallik ( $t=-4,27$ ,  $p<.05$ ) ile ölçekten alınan toplam puanların ( $t=-3,55$   $p<.05$ ), cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre iyi oluş boyutunda kadınlar (Ort.33,80), öz denetim boyutunda erkekler (Ort.32,79), sosyallik boyutunda erkekler (Ort.34,65) aldıkları puanlar açısından diğer gruba göre farklılık göstermektedir. Duygusal zekâdan alınan toplam puanlar açısından ise, erkeklerin (Ort.169,30) kadınlara göre duygusal zekâdan daha yüksek puanlar aldığı görülmüştür. Ancak, duyarlılık alt boyutunda, kadın ve erkek turist rehberlerinin Ortalama puanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ( $t=-1,18$ ,  $p>.05$ ).

*H<sub>7b</sub>. Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Yaş Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.*

Duygusal zekâ ölçeğinden elde edilen toplam puanlar ile alt boyutlardan elde edilen puanların yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 3.20’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.20 Yaş Değişkenine Göre Duygusal Zekâ (DZ) Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması**

	Varyans Kaynağı	Kareler toplamı	Sd	Kareler ortalaması	f	p	Farklılık
İyi oluş	Gruplar arası	377,08	5	75,41	2,510	.030	Var
	Gruplar içi	8832,23	294	30,04			
Özdenetim	Gruplar arası	782,44	5	156,49	6,242	.000	Var
	Gruplar içi	7370,53	294	25,07			
Duyarlılık	Gruplar arası	974,03	5	194,80	6,176	.000	Var
	Gruplar içi	9273,94	294	31,54			
Sosyallik	Gruplar arası	791,17	5	158,23	6,015	.000	Var
	Gruplar içi	7733,95	294	26,30			
DZ_toplam	Gruplar arası	9536,96	5	1907,39	4,854	.000	Var
	Gruplar içi	115529,60	294	392,95			

Tablo 3.20 incelendiğinde, duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutları ile ölçekten alınan toplam puanlar arasında yaş değişkenine göre anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Buna göre duygusal zekâ seviyeleri yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. Hangi yaş grubunun duygusal zekâ seviyesinde farklılık gösterdiğini tespit etmek için ise post hoc analizlere başvurulmuştur. İyi oluş alt boyutunda sadece yaş aralığı 26-30 olanların ortalama puanları ile ( $\bar{x} = 32,80$ ) yaş aralığı 31-35 arasında olanların ( $\bar{x} = 34,86$ ) arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu da 31-35 yaş grubunun 26-30 yaş grubuna göre daha yüksek puana sahip olduğunu ifade etmektedir. Öz denetim alt boyutunda 26-30 yaş aralığında olan turist rehberleri ortalama puanları ( $\bar{x} = 31,32$ ) ile yaş aralığı 46-50 aralığında olanlar ( $\bar{x} = 42,00$ ) arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Öz denetim boyutu içinde 46-50 yaş grubu 26-30 yaş grubuna göre daha yüksek puan almıştır. Duyarlılık alt boyutunda yaş aralığı 41-45 olanların ortalama puanları ( $\bar{x} = 35,55$ ) ile sırasıyla yaş aralığı 26-30 ( $\bar{x} = 45,05$ ), 31-35 ( $\bar{x} = 44,42$ ), 36-40 ( $\bar{x} = 46,06$ ) ve 46-50 ( $\bar{x} = 50,00$ ) olanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu boyut içinse 46-50 yaş aralığı 41-45 yaş aralığına göre daha yüksek puana sahiptir. Elde edilen bu sonuca göre 41 ile 45 yaş aralığında olanların duyarlılık seviyelerinin oldukça düşük olduğu görülmektedir. Sosyallik alt boyutunda yaş aralığı 26-30 arası olanların ortalama puanları ( $\bar{x} = 33,07$ ) ile yaş aralığı 31-35 arası olanlar ( $\bar{x} = 35,77$ ) arasında; yaş aralığı 31-35 arası olanlar ( $\bar{x} = 35,77$ ) ile yaş aralığı 36-40 arası olanlar ( $\bar{x} = 30,87$ ) arasında; yaş aralığı 36-40 arası olanlar ( $\bar{x} = 30,87$ ) ile yaş aralığı 46-50 arası olanlar ( $\bar{x} = 40,00$ ) arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuca göre yaş aralığı 46-50 arası olanlar diğer yaş gruplarına kıyasla daha sosyal olduğu görülmektedir. Genel olarak duygusal zekâ seviyeleri en büyük farklılığı 26-30 yaş grubu arasında göstermektedir.

*H<sub>7c</sub>. Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.*

Duygusal zekâ ölçeğinden elde edilen toplam puanlar ile alt boyutlardan elde edilen puanların medeni durum değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 3.21’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.21 Medeni Duruma Göre Duygusal Zekâ (DZ) Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması**

Değişkenler	Medeni Durum	N	$\bar{x}$	ss	t	p
İyi oluş	Evli	102	31,92	4,98	-3,227	<b>.001</b>
	Bekâr	198	34,07	5,69		
Özdenetim	Evli	102	31,83	5,80	-0,809	.419
	Bekâr	198	32,34	4,90		
Duyarlılık	Evli	102	43,84	5,75	-1,769	.078
	Bekâr	198	45,10	5,87		
Sosyallik	Evli	102	33,55	6,03	-0,491	.624
	Bekâr	198	33,87	4,95		
DZ_toplam	Evli	102	163,77	20,38	-1,637	.103
	Bekâr	198	167,84	20,39		

Tablo 3.21 incelendiğinde, duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutlarından sadece iyi oluş ( $t=-3,227$ ,  $p<.05$ ) alt boyutundan alınan toplam puanların medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Ancak duygusal zekâ ölçeğinin diğer alt boyutları ile ölçeğin tamamından elde edilen ortalama puanlar bakımından evli ve bekâr turist rehberleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ( $p>.05$ ). Tablo 3.21’e göre duygusal zekâ ölçeğinin sadece iyi oluş boyutu, medeni durum açısından farklılık arz etmektedir. İyi oluş boyutunda bekâr turist rehberleri, evli turistlere göre daha yüksek duygusal zekâ puanına sahiptir.

*H<sub>8</sub>. Problem Çözme Becerileri Demografik Özelliklere Göre Farklılık Göstermektedir.*

Yedinci hipotezde problem çözme becerileri ölçeğinden elde edilen toplam puanlar ile alt boyutlardan elde edilen ortalama puanlarının cinsiyete, yaşa ve medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

*H<sub>8a</sub>. Problem Çözme Becerileri Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Cinsiyete Göre Farklılık Göstermektedir.*

Problem çözme becerileri ölçeğinden elde edilen toplam puanlar ile alt boyutlardan elde edilen puanların cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 3.22’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.22 Cinsiyete Göre Problem Çözme Becerileri Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması**

Değişkenler	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	ss	t	p
Problem çözme güveni	Kadın	97	25,52	6,43	1,178	.240
	Erkek	203	24,28	9,35		
Yaklaşma- kaçınma	Kadın	97	44,97	7,99	0,466	.641
	Erkek	203	44,54	7,40		
Kişisel kontrol	Kadın	97	17,84	2,69	-1,261	.208
	Erkek	203	18,28	2,84		
PÇ_toplam	Kadın	97	80,36	11,69	0,927	.355
	Erkek	203	78,80	14,38		

Tablo 3.22 incelendiğinde, problem çözme becerileri ölçeğinin alt boyutları ile ölçekten alınan toplam puanların cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p > .05$ ). Ölçeğin alt boyutları ile ölçeğin tamamından elde edilen ortalama puanların birbirine oldukça yakın olduğundan, cinsiyet değişkeni bakımından elde edilen puanlar arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

*H<sub>8b</sub>. Problem Çözme Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Yaş Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.*

Problem çözme ölçeğinden elde edilen toplam puanlar ile alt boyutlardan elde edilen puanların yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 3.23'te gösterilmiştir.

**Tablo 3.23 Yaşa Göre Problem Çözme Ölçeği Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması**

	Varyans Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p	Farklılık
Problem çözme güveni	Gruplar arası	1492,43	5	298,48	4,330	.001	Var
	Gruplar içi	20268,10	294	68,93			
Yaklaşma-kaçınma	Gruplar arası	1187,33	5	237,46	4,353	.001	Var
	Gruplar içi	16039,58	294	54,55			
Kişisel kontrol	Gruplar arası	434,62	5	86,92	13,384	.000	Var
	Gruplar içi	1909,49	294	6,49			
PÇ_toplam	Gruplar arası	5380,11	5	1076,03	6,367	.000	Var
	Gruplar içi	49686,05	294	169,00			

Tablo 3.23 incelendiğinde, problem çözme ölçeğinin alt boyutları ile ölçekten alınan toplam puanlar arasında, yaş değişkenine göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Buna göre problem çözme becerileri puanları yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. Problem çözme becerilerinde hangi yaş grubunun farklılık gösterdiğini tespit etmek için ise post hoc

analizlere başvurulmuştur. Problem çözme güveni alt boyutunda yaş aralığı 46-50 olanların ortalama puanları ( $\bar{x} = 11,00$ ) ile sırasıyla yaş aralığı 25 ve altı ( $\bar{x} = 31,00$ ), 26-30 ( $\bar{x} = 25,16$ ), 31-35 ( $\bar{x} = 24,06$ ) ve 41-45 ( $\bar{x} = 27,33$ ) olanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Problem çözme güveninde 25 ve altı yaş grubu diğer yaş gruplarına göre daha yüksek puana sahiptir. Yaklaşma-kaçınma alt boyutunda yaş aralığı 41-45 olanların ortalama puanları ( $\bar{x} = 36,77$ ) ile sırasıyla yaş aralığı 25 ve altı ( $\bar{x} = 50,00$ ), 26-30 ( $\bar{x} = 45,01$ ) ve 31-35 ( $\bar{x} = 44,83$ ) olanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu boyutta da alınan puanlar 25 ve altı yaş grubunda diğer yaş gruplarına göre daha yüksektir. Bu sonuca göre yaş aralığı arttıkça yaklaşma-kaçınma alt boyutundan elde edilen puanların azaldığı ve aralarında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $r = -0,21$ ,  $p < .01$ ). Kişisel kontrol alt boyutunda yaş aralığı 41-45 olanların ortalama puanları ( $\bar{x} = 13,11$ ) ile sırasıyla yaş aralığı 25 ve altı ( $\bar{x} = 21,50$ ), 26-30 ( $\bar{x} = 18,52$ ), 31-35 ( $\bar{x} = 17,90$ ), 36-40 ( $\bar{x} = 17,43$ ) ve 46-50 ( $\bar{x} = 14,20$ ) olanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Son alt boyutta da 25 ve altı yaş grubunun 41-45 yaş grubuna göre daha yüksek puana sahip oldukları görülmüştür. Elde edilen bu sonuca göre yaş aralığı arttıkça kişisel kontrol alt boyutundan elde edilen puanların azaldığı ve aralarında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $r = -0,38$ ,  $p < .01$ ). Problem çözme boyutundaki 25 ve altı yaş grubuna giren katılımcıların diğer yaş gruplarına göre sorunları çözme becerilerinin düşük olduğu görülmektedir.

*H<sub>8c</sub>. Problem Çözme Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.*

Problem çözme ölçeğinden elde edilen toplam puanlar ile alt boyutlardan elde edilen puanların medeni durum değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 3.24'te gösterilmiştir.

**Tablo 3.24 Medeni Duruma Göre Problem Çözme Ölçeğinin Alt Boyutlarının ve Toplam Puanlarının Karşılaştırılması**

Değişkenler	Medeni Durum	n	$\bar{x}$	ss	t	p
Problem çözme güveni	Evli	102	26,01	9,73	1,952	.052
	Bekâr	198	24,00	7,77		

Yaklaşma-kaçınma	Evli	102	47,01	8,57	3,917	<b>.000</b>
	Bekâr	198	43,47	6,74		
Kişisel kontrol	Evli	102	18,04	3,51	-0,403	.687
	Bekâr	198	18,18	2,36		
PÇ_toplam	Evli	102	81,50	15,88	2,016	<b>.045</b>
	Bekâr	198	78,18	12,09		

Tablo 3.24 incelendiğinde problem çözme ölçeğinin alt boyutlarından sadece yaklaşma-kaçınma alt boyutundan alınan ortalama puanların medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $t=3,917$ ,  $p<.01$ ). Evli rehberlerin bu alt boyut için ortalama puanları ( $\bar{x}=47,01$ ) bekâr rehberlerden ( $\bar{x}=43,47$ ) daha yüksek olarak belirlenmiştir. Bunun yanında problem çözme ölçeğinin diğer alt boyutlarından elde edilen ortalama puanlar bakımından evli ve bekâr turist rehberleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ( $p>.05$ ). Ancak ölçekten elde edilen toplam puanlar bakımından evli rehberler ( $\bar{x}=81,50$ ) ile bekâr rehberler ( $\bar{x}=78,18$ ) arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ( $t=2,016$ ,  $p<.05$ ). Yüksek puan düşük problem çözme becerisi anlamına geldiğinden, bu sonuçlara göre evli rehberlerin genel problem çözme becerilerinde ve alt boyutlardan yaklaşma kaçınma boyutunda bekârlara göre daha düşük seviyede olduğu ifade edilebilir.

**Tablo 3.25 Hipotezlere İlişkin Sonuç Tablosu**

Hipotez	Kabul	Ret
Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Problem Çözme Becerileri	✓	

Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.		
Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri Problem Çözme Becerilerine Etki Eder	✓	
Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	✓	
Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıklarına Etki Eder.	✓	
Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Becerileri ile Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	✓	
Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Becerileri Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıklarına Etki Eder.	✓	
Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt boyutları Demografik Özelliklere Göre Farklılık Göstermektedir.	✓	
Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Cinsiyete Göre Farklılık Göstermektedir.	✓	
Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Yaş Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.	✓	
Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.		
Problem Çözme Becerileri Demografik Özelliklere Göre Farklılık Göstermektedir		
Problem Çözme Becerileri Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Cinsiyete Göre Farklılık Göstermektedir.		✓
Problem Çözme Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Yaş Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.	✓	
Problem Çözme Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir.	✓	

Tablo 3.25’te, yapılan analizler sonucunda hipotezlerin kabul ve ret olarak aldıkları değerler (✓) verilmiştir. Buna göre “Problem Çözme Becerileri Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Cinsiyete Göre Farklılık Göstermektedir” dışındaki hipotezler kabul edilmiştir. Ayrıca, “Duygusal Zekâ Ölçeği Toplam Puanları ve Alt Boyutları Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Göstermektedir” hipotezi ve “Problem Çözme Becerileri Demografik Özelliklere Göre Farklılık Göstermektedir” hipotezi kısmen reddedilmiştir.

## SONUÇ

İlgili alan yazında, duygusal zekânın iş yaşamında önemli bir konu olduğunu (Jordan vd., 2002; Carmeli, 2003; Brackett vd., 2006; Jung ve Yoon, 2012; Arslan vd., 2013),

kanıtlayan çalışmaların yanı sıra, iş tatminini arttırdığına (Wong ve Law, 2002; Ealias ve George, 2012; Manhas, 2013; Sudak ve Zehir, 2013; Pachauri ve Bharti, 2015), örgütsel çatışmayı azalttığına (Bodtker ve Jameson, 2001; Schlaerth vd., 2013) yönelik bulgular mevcuttur.

Turist rehberlerinin problem çözme becerilerini veya duygusal zekâlarını doğrudan araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak, hizmet sektöründe ve turizm alanında duygusal zekânın yeri ve önemi ile ilgili yapılan başlıca çalışmalar incelendiğinde, konaklama işletmelerinde duygusal zekânın çalışma yaşamı kalitesini arttırdığını, dolayısıyla işten ayrılma eğilimini ve örgütsel sapmayı azalttığını (Demir, 2009); ayrıca örgütsel çatışma yönetiminde duygusal zekânın olumlu katkısı olduğunu (Demir, 2011), turizm işletmesi çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin, iş tatminini olumlu yönde etkilediğini (Genç, 2013) kanıtlayan çalışmalar mevcuttur. Bunun yanı sıra, konaklama işletmelerinde insan kaynakları temin ve seçiminde karar merkezindeki yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerinin önemli olduğunu ve bu özelliklere sahip yöneticilerin doğru adayları belirlemede daha başarılı olduklarını belirleyen (Demir, 2010), yiyecek içecek servisi çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına olumlu katkılar yaptığı ve zarar verici davranışları azalttığını tespit eden (Jung ve Yoon, 2012) çalışmalar da mevcuttur. Cavelzani ve arkadaşları (2003: 15), tur operatörlerinin duygusal zekâ kavramından haberdar olmasalar da tur hazırlarken duygusal zekânın yeterliliklerinden faydalandıklarını belirlemişlerdir. White ve Williams da (2000: 183) yaptıkları bir araştırmada rehberlerin problem çözebilme yeteneklerinin üzerinde durulması gerekecek kadar zayıf olduğunu belirtmişlerdir.

Bu çalışmada amaç, profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ seviyelerinin ve problem çözme becerilerinin ölçülmesi ve bu değişkenlerin günlük turlarda yaşayabilecekleri yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıkları üzerinde etkisinin olup olmadığının belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı çalışan profesyonel turist rehberlerine anket çalışması uygulanmıştır. Anketin birinci bölümünde demografik değişkenlere ilişkin belirleyiciler yer almaktadır. İkinci bölümünde katılımcıların problem çözme becerilerini ölçmeyi amaçlayan Problem Çözme Envanteri (PÇE) bulunmaktadır. Üçüncü bölümde katılımcıların kişilik özelliği olarak duygusal zekâ seviyesini ölçmeyi amaçlayan Kişilik Özelliği Duygusal Zekâ Anketi Kısa Formu (TEIQUE SF) yer almaktadır ve son bölümde katılımcıların günlük turlarda yaşadıkları yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan sorular yer almaktadır.

Çalışma sonucu elde edilen verilerden yola çıkarak ilk olarak demografik değişkenleri değerlendirdiğimizde turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir. Bu



veriler 2012 yılı itibarıyla Türkiye’de çalışan profesyonel turist rehberi sayısı verileriyle örtüşmektedir. 2012 yılında (Çetin ve Kızılırmak, 2012: 309) Kültür ve Turizm Bakanlığı’na bağlı çalışan rehberlerin %66,4’ü erkek olarak belirtilmiştir. Çetin ve Kızılırmak’ın (2012: 309) da değindiği gibi, kadın rehber sayısının az olmasının nedeni olarak, turist rehberliğinde çalışma şartlarının ağır olması ve bazı zamanlarda rehberliğin ikamet edilen yer dışında konaklama gerektirmesi gösterilebilir. Katılımcıların çoğunun (%66) bekâr olması da bu durumla ilişkilendirilebilir. Ayrıca, katılımcı yaş ortalamasının 26-30 aralığında (%59,7) yoğunlaşması da durumun açıklayıcısı olarak düşünülebilir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun 26-30 yaş aralığında olmasına neden olarak ise, anket uygulamasının kartopu tekniği ile sosyal medya üzerinden yapılmış olması gösterilebilir. Dijital pazarlama ajansı “We Are Social” in 2016 yılı için yayınladığı, küresel ve lokal dijital istatistikleri içeren raporun sonuçları, Türkiye’de sosyal medya kullananların %55’inin 20-39 yaş aralığında olduğunu göstermektedir. Bu rapora göre (wearesocial.com): Türkiye’de sosyal medya kullananların %19’u 13-19 yaş aralığında; %36’sı 20-29 yaş aralığında ve %23’ü 30-39 yaş aralığındadır. Ayrıca rehberliğin yüksek iş temposu ve ağır çalışma şartları nedeniyle genelde genç yaşta bireyler tarafından tercih ediliyor olma ihtimali de katılımcı yaş ortalamasının 26-30 aralığında yoğunlaşmasının bir diğer nedeni olarak gösterilebilir. Ankete katılan turist rehberlerinin eğitim düzeylerinin lisans (%68,7) ve lisansüstü (%20,0) seviyelerinde yoğunlaşması da rehberlik mesleğinin en az ön lisans mezunu olmayı gerektirmesi (tureb.org) olarak gösterilebilir. Ankete katılan turist rehberlerinin, “rehberlik kartınızı aldığınız kurum” sorusuna verdikleri yanıtlara bakıldığında %73.32’ünün rehberlik çalışma kartını Turist Rehberliği eğitimi veren 4 yıllık lisans kurumundan almış olması da eğitim seviyesinin lisans ve lisansüstü seviyede yoğunlaşmasını açıklamaktadır.

Katılımcıların aktif rehberlik süresinin ise 6-9 yıl (%36,0) ve 2- 5 yıl arasında (%35,7) yoğunlaştığı görülmüştür. Bu durumun nedeni olarak önceden de belirtildiği gibi, rehberliğin daha genç yaşta bireyler tarafından tercih edilen bir meslek olma ihtimali gösterilebilir.

Rehberlerin büyük çoğunluğunun (%86,6) yabancı dilin sadece İngilizce olduğu ve yine çoğunluğunun (%68,3) turlarına bir tur liderinin katılma sıklığı ile ilgili soruya “bazen katılıyor” olarak yanıt verdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, düzenlenen turlara, bazen de olsa tur liderinin katılması durumunun bir nedeni olarak, ankete katılan turist rehberlerinin çoğunun İngilizce dilinden çalışma kartı sahibi olması düşünülebilir. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2012) verilerine göre Türkiye’de 15802 (11422 aktif) profesyonel turist rehberinden 7290’ı (5356 aktif) İngilizce dilinde rehberlik yapmaktadır. Bu durum, İngilizce dilindeki muhtemel rehber enflasyonundan dolayı ve nadir dillerde (Çince, Japonca vb.)

rehber bulma zorluğundan dolayı, İngilizce rehberlik yapanların başka dilleri konuşan grupların liderlerine yardımcı rehberlik yapıyor olmaları olasılığını düşündürmektedir.

Ankete katılan turist rehberlerinin en sık (Ort.2,40) tur aracı sürücüleriyle sorun yaşadıkları görülmektedir. Bu sorunu takip eden başlıca sorunlar sırasıyla acente personeliyle yaşanan sorunlar (Ort.2,17) ve hediyelik eşya satıcılarıyla yaşanan sorunlar (2,06) olarak ön plana çıkmaktadır. Rehberlerin en az sorunu, yönetilen turist grubunun moralini yüksek tutmak, yönetilen turist grubunun ilgisini belli bir noktada tutmak ve yönetilen turist grubuna hitap etmek konularında yaşadıkları bulunmuştur. Tur aracı sürücüleriyle ve hediyelik eşya satıcılarıyla yaşanan sorunların sıklığının bir nedeni olarak, Karamustafa ve Çeşmeci'nin (2006: 78) çalışmalarında elde ettikleri bulgulardan yola çıkarak, turizm sektöründe iş görenlerin genellikle düşük vasıflı olması olarak gösterilebilir. Tur aracı sürücülerinin düşük ücretlerle ve yoğun çalışma temposunda hizmet veriyor olma ihtimalleri de tur esnasında sorunlar yaşanmasına neden olarak düşünülebilir. Yazıcıoğlu ve arkadaşlarının (2008) çalışmasında; rehberlerin %20,4'ü, satıcıların turist grubunu rahatsız ettiğini belirtmiştir. Hediyelik eşya satıcıları ile sıklıkla sorun yaşanmasının nedeni olarak bu ve benzeri ticari kaygılar düşünülebilir. Acente personeli ile yaşanan sorunlar, turist rehberleri ve sorunları ile ilgili alan yazında yapılan çalışmalarda da (Güzel vd., 2014; Çetin ve Kızıllırmak, 2012; Yazıcıoğlu vd., 2008; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006) ön plana çıkmaktadır.

Bu çalışmada elde edilen bulgulara göre profesyonel turist rehberlerinin duygusal zeka toplam puan ortalamalarının, 166 olduğu görülmektedir. Alınabilecek en yüksek duygusal zeka puanının 210 olduğu düşünüldüğünde ve katılımcıların en düşük duygusal zeka puanının 115 olduğu göz önünde bulundurulduğunda katılımcıların kendilerini, genel olarak duygusal zekası yüksek bireyler olarak değerlendirdikleri ifade edilebilir. Duygusal zeka ölçeğinin alt boyutlarından en yüksek puan ortalaması, duyarlılık boyutunda (Ort.44,67) görülmektedir. Yüksek puan, yüksek duygusal zeka anlamına geleceğinden katılımcıların en çok duyarlılık boyutunda duygusal zeka sahibi oldukları ifade edilebilir. Manhas'ın (2013) 25-35 yaş aralığında 80 kişi üzerinde yaptığı çalışmada da en yüksek ortalama duyarlılık boyutunda bulunmuştur. Duyarlılık boyutunun yüksek olması Petrides'in (2009: 94) de belirttiği gibi, bireylerin kendilerinin ve başkalarının duygularıyla yakın olması anlamına gelmektedir. Ayrıca duyguları algılama ve ifade etme yetenekleri olan bu kişiler başkalarıyla yakın ilişkiler kurma konusunda çok başarılıdırlar. Bu çalışmada en düşük puan ise öz denetim boyutunda görülmektedir. Sosyallik ve iyi oluş boyutları da düşük puanlara sahip olup, Manhas'ın (2013) çalışmasında da en düşük puan ortalaması sosyallik ve öz denetim

boyutlarında bulunmuştur. Çalışmaya katılan turist rehberlerinin duyarlılık dışındaki boyutlarda biraz zayıf olduğu söylenilebilir.

Çalışmada, katılımcıların Problem Çözme Envanteri puanlarına bakılarak en iyi oldukları boyutun kişisel kontrol boyutu olduğu bulunmuştur ve bu boyut problemlerinde kişisel kontrolü sürdürebilme kabiliyetini ifade etmektedir. Bu sonuçtan yola çıkarak rehberlerin öz denetim anlamında kendilerini becerikli olarak gördüğü ve tur esnasında yaşanabilecek sorunlarda kişisel kontrol anlamında güçlü durabilecekleri ifade edilebilir. Rehberlerin Problem Çözme Envanteri puan ortalamalarının en zayıf olduğu boyut yaklaşma- kaçınma boyutu olmakla beraber bu sonuç rehberlerin, gelecekte yaşanabilecek problemlerin çözümü için var olan problemleri yeniden gözden geçirme konusunda zayıf olduklarını ifade etmektedir.

Bu çalışmada turist rehberlerinin duygusal zekâ seviyeleri ile problem çözme becerileri arasında negatif yönde ve orta düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuca göre duygusal zekâ seviyeleri arttıkça problem çözme becerilerinin azalacağı söylenebilir. Ayrıca, duygusal zekâ seviyelerinin problem çözme becerisinin önemli bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir. Duygusal zekâ seviyesinin arttıkça problem çözme becerisinin azalacağı yönündeki bulgu İşmen'in (2011) duygusal zekâ ve problem çözme ilişkisini irdelediği ve 225 lisans/ yüksek lisans öğrencisi üzerinde uygulama yaptığı çalışmasındaki bulgularla örtüşmemektedir. İşmen'in bulunduğu sonuçlara göre, duygusal zekâ seviyesi arttıkça problem çözme becerisi algısında da artış vardır. Ancak, Zhang ve Chow'un (2004) Hong Kong'ta çalışan turist rehberleri üzerinde yaptığı araştırmada elde ettiği bulgular da, rehberlerin problem çözme konusunda yetersiz kaldığına işaret etmektedir. Benzer şekilde, White ve Williams da (2000) yaptıkları bir araştırmada rehberlerin problem çözebilme yeteneklerinin üzerinde durulması gerekecek kadar zayıf olduğunu ve yönetsel çabaların tur rehberlerinin problem çözme becerilerini geliştirmeye odaklanması gerektiğini savunmuşlardır.

Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları arasında negatif yönde ve orta düzeyde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuca göre, duygusal zekâ seviyeleri arttıkça yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklığının azalacağı söylenebilir. Ayrıca, çalışmada duygusal zekâ seviyelerinin yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıklarının önemli bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre turist rehberlerinin duygusal zekâlarını geliştirmelerinin yönetsel sorunları daha az yaşamaları ve dolayısıyla, turistlere daha sorunsuz ve kaliteli bir tur deneyimi yaşatabilmelerine yardımcı olacağı söylenilebilir.

Profesyonel Turist Rehberlerinin Problem Çözme Becerileri ile Günlük Turlarda Yönetmel Sorunlarla Karşılaşma Sıklıkları arasında pozitif yönde ve orta düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuca göre problem çözme becerisi yüksek olan rehberlerin yönetmel sorunlarla karşılaşma sıklıklarının da yüksek olacağı düşünülmektedir. Ayrıca, regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde ise problem çözme becerilerinin günlük turlarda yönetmel sorunlarla karşılaşma sıklığının önemli bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç istatistiksel olarak anlamlı olmasına karşın, problem çözme becerilerinin tur esnasında yönetmel sorunlarla karşılaşma sıklığına doğrudan katkı yapıp yapmadığı kestirilememektedir. Bu noktada duygusal zekânın sahneye çıkması ve problemlerin çözümünde kullanılması daha büyük önem arz etmektedir.

Turist rehberliği mesleğinde duygusal zekâ ile ilgili yok denilebilecek kadar az çalışma bulunmakla beraber turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerini çeşitli demografik değişkenlerle ilişkisini inceleyen Min (2010), 380 Turist Rehberi üzerinde yaptığı çalışmada yaş arttıkça duygusal zekânın arttığı sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışmada da, duygusal zekânın alt boyutları arasında yaş değişkenine göre anlamlı farklılıklar bulunmuş, bu farklılıklar kapsamında artan yaşa bağlı olarak duygusal zekâ puanlarının da arttığı görülmüştür. Buna göre en düşük puanlar 26-30 yaş aralığında (Ort.31,32) görülürken, en yüksek puanların ise 46-50 yaş aralığında (Ort.50,0) görüldüğü belirlenmiştir. Bu bulgudan yola çıkarak artan yaşla birlikte gelişen ve olgunlaşan hayat deneyimlerinin duygusal zekânın gelişmesine katkısı olduğu düşünülebilir. Williamson 'un (2015: 185) da değindiği gibi duygusal zekânın yapısı üzerine çalışmalar yapan çoğu kuramcı, duygusal zekânın, geliştirilebilir (Boyatzis vd., 2000) ve öğrenilebilir (Watkin, 2000: 90) bir yapısı olduğunu kabul etmektedir. Bu kuramcılar iyi bir duygusal zekâ tanımlamasının, geleneksel zekâ görüşündeki gibi doğuştan gelen ve kişinin değişmez bir özelliği olduğu yanılığısına düşmeyeceğini öngörmektedir.

Duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutlarından iyi oluş, öz denetim, sosyallik boyutları ile ölçekten alınan toplam puanların, cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bu sonuca göre erkeklerin duygusal zekâdan alınan puanlar açısından kadın göre az da olsa daha yüksek skorlara sahip olduğu görülmüştür. Petrides'in (2009) çalışması ile paralellik gösteren bu bulgular, Shahzad ve Bagum'un (2012), kişilik özelliği olarak duygusal zekânın cinsiyete göre farklılıklarını incelediği çalışmadaki bulgularla da aynı doğrultuda, erkeklerin duygusal zekâsının daha yüksek olduğu yönündedir. Gürbüz ve Yüksel'in (2011), turizmin de dâhil olduğu çeşitli sektörlerde çalışan 494 iş gören üzerine yaptığı araştırmada elde ettiği veriler, Mandell ve Pherwani'nin (2003) 13'ü erkek, 19'u kadın olmak üzere 32 yönetici üzerinde yaptığı çalışmada elde ettiği veriler ise kadınların

daha yüksek duygusal zekâ puanları olduğuna işaret etmektedir. Bu çalışmada kadın (160,50) ve erkeklerin (169,30) duygusal zekâ puanları toplamının ortalamaları arasında çok az fark olduğu gözden kaçırılmaması gereken bir noktadır. Çalışmalarda farklı sonuçların çıkması örneklemdaki kadın katılımcı sayısının azlığının yanı sıra, yaş aralığı farklarından da kaynaklanıyor olabilir. Bu çalışmada duygusal zekâ puanların özellikle öz denetim ve sosyallik boyutunda anlamlı bir fark göstermesinin muhtemel nedeni, Shahzad ve Bagum'a (2012: 110) göre, erkeklerin öz değerlendirme anketlerinde kendilerini duygusal bakımdan daha zeki olarak algılamakta olduklarıdır. Ayrıca duygusal zekâ, bireylerin duygularını yönetmelerinin ve duygularını ifade edebilmelerinin yanı sıra sosyal yeteneklerle ilgili bir konudur. Shazad ve Bagum (2012: 110), erkeklerin duygularını kontrol etmede ve sağlıklı ilişkiler kurmada kadınlardan daha iyi olduklarını ve bunun muhtemelen toplumun cinsiyetlere yüklediği rollerle ilgili olduğunu ifade etmişlerdir.

Medeni durum değişkenine göre duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutlarından sadece iyi oluş alt boyutundan alınan toplam puanların anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Ancak duygusal zekâ ölçeğinin diğer alt boyutları ile ölçeğin tamamından elde edilen ortalama puanlar bakımından evli ve bekâr turist rehberleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. İyi oluş alt boyutunda bekâr rehberlerin evli olanlara göre daha yüksek puan aldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç evli bireylerin öz-saygılarının ve yaşamla ilgili umutlarının daha az olduğuna (Petrides, 2009: 94) işaret etmektedir. Bekâr turist rehberlerinin de iyi oluş boyutunda daha yüksek puan almış olmalarına dayanarak, daha olumlu ve memnun hissettikleri (Petrides, 2009: 94) söylenilebilir.

Problem çözme becerileri ölçeğinin alt boyutları ile ölçekten alınan toplam puanların cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Yaş değişkenine göre problem çözme ölçeğinin alt boyutları ile ölçekten alınan toplam puanlar arasında ise anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Problem çözme boyutundaki yaş aralıklarında 25 ve altının diğer yaş gruplarına göre Problem Çözme Envanteri puanlarının yüksek olması tecrübenin problem çözmeye etkili olduğu ihtimalini düşündürmektedir. Ayrıca Problem Çözme Envanteri alt\_boyutları incelendiğinde yaş aralığı arttıkça yaklaşma-kaçınma alt boyutu ve kişisel kontrol alt boyutundan elde edilen puanların azaldığı ve aralarında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Problem çözme ölçeğinin alt boyutlarından sadece yaklaşma-kaçınma alt boyutundan alınan ortalama puanların medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Evli rehberlerin bu alt boyut için ortalama puanları, bekâr rehberlerden daha yüksek olarak belirlenmiştir. Bunun yanında problem çözme ölçeğinin diğer alt boyutlarından

elde edilen ortalama puanlar bakımından evli ve bekâr turist rehberleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Ancak ölçekten elde edilen toplam puanlar, bekâr rehberlerin evli olanlara göre problem çözme becerilerinin daha yüksek olduğu yönündedir.

Bu çalışma, profesyonel turist rehberliği yapanların karşılaştıkları yönetsel sorunların, kişisel gelişim yeterlilikler ve becerilerle çözümüne vurgu yapmaktadır. Bu bağlamda çalışma, rehberlik mesleğinde günlük turlarda yaşanan yönetsel sorunların çözümünde özellikle duygusal zekânın katkısının altını çizmektedir.

Yapılan bu alan çalışmasının, gelecekte profesyonel turist rehberliği alanında yapılacak olan duygusal zekâ ve problem çözme ilişkili akademik çalışmalara kaynak olacağı ve teorik katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Gelecekte yapılacak araştırmaların daha geniş bir örneklem üzerine yapılmasıyla, daha kapsamlı ve detaylı sonuçların elde edilmesi söz konusu olabilir. Duygusal zekâ ile ilgili kişisel değerlendirmelerin yanı sıra profesyonel turist rehberlerinin turistler tarafından değerlendirilmesiyle elde edilen veriler karşılaştırılarak 360 derece değerlendirme yapılabilir. Duygusal zekâ ve problem çözme becerileri ile ilgili eğitimler verilerek, eğitim öncesi ve sonrası ölçümlerle gelişimler izlenilebilir. Eğitimin katkısı olması durumunda, bu tür eğitimler turist rehberliği eğitimi veren kurumların ders programlarına eklenilebilir.

Araştırmanın anket uygulaması internet üzerinden yapıldığından ve katılımcılarla sosyal medya aracılığıyla iletişim kurulduğundan, anket uygulaması, sosyal medya uygulamalarını kullanan turist rehberleriyle sınırlıdır. Ayrıca, duygusal zekâ ölçeğinde ve problem çözme envanterinde yer alan ifadelerin, kişinin kendini değerlendirmesi esasına dayalı olmasından kaynaklanan, katılımcıların anketteki ifadeleri sübjektif değerlendirme olasılığı, araştırmanın diğer sınırlılığı olarak ifade edilebilir.

## KAYNAKÇA

- Abdolrezapour, P. ve Tavakoli, M. (2012). "The Relationship Between Emotional Intelligence and ELF Learners: Achievement in Reading Comprehension". *Innovation in Language Learning and Teaching*, 6(1): 1-13.
- Acar, F. (2002). "Duyusal Zeka ve Liderlik". *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12): 53-68.
- Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). *Turizmde Rehberlik*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akdağ, M. (2011). "SPSS'te İstatistiksel Analizler".  
www.inonu.edu.tr/uploads/old/5/1328/spss-testleri.doc. (erişim tarihi: 2.6.2016).
- AKTOB. (2014). "Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği, Turizm İstatistikleri." <http://www.aktob.org.tr/pdf/aktob.turizm.verileri.pdf> (erişim tarihi: 18.09.2015).
- Akyıldız, M. (2008). "Psikometri'nin Tarihçesi". <http://istatistik.gen.tr/oelcmenin-tarihcesi/>. (erişim: tarihi 13.05.2015).
- Alp, E. A. (2015). "Türkiye'de Turizm Gelirleri ile Büyüme Arasındaki İlişkinin Analizi". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(28): 13-24.
- Altan, M. Z. (1999). "Çoklu Zekâ Kuramı". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 5(1): 105-117.
- Ap, J. ve Wong, K. K. (2001). "Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems". *Tourism Management*, 22(5): 551-563.
- Arslan, R., Mazan, İ. ve Aydın, E. (2013). "Yönetimde Değişen Duygu Zekâ İlişkisi ve Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma". *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2013(15): 99-116.
- Arslantürk, Y., Altunöz, Ö. ve Çalık, Ö., A. (2012). "Turist Rehberlerinin Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü" . 13. Ulusal Turizm Kongresi. 6-9 Aralık 2012, Antalya, s. 799- 808.
- Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Bar-On, R. (1997). "Development of the Bar-On EQ-i: A Measure of Emotional and Social Intelligence". Paper presented at the 105th Annual Convention of the American Psychological Association. 1997, Chicago.
- Bar-On, R. (2000). "Emotional and Social Intelligence: Insights From the Emotional Quotient Inventory". R. Bar-On ve J. D. A. Parker (ed.), *The Handbook of Emotional Intelligence*. Jossey-Bass, San Francisco, s. 363-388.
- Bar-On, R. (2006). "The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)". *Psicothema*, 18(ek): 13-25.

- Başaran, B. I. (2004). “Etkili Öğrenme ve Çoklu Zekâ Kuramı: Bir İnceleme”. *Ege Eğitim Dergisi*, 5(1): 7-15.
- Batman, O., Yıldırğan R. ve Demirtaş, R. (2001). *Turizm Rehberliği*. Değişim Yayınları, Adapazarı.
- Baydaroğulları, G. (2014). “Empati ve Yüzsəl İfade Arasındaki İlişki”.  
<http://www.psikologunay.com/makale-detay/empati-ve-yuzsel-ifade-arasindaki-iliski/20> (erişim tarihi: 02.05.2015).
- Baykallı, H. (2008). “Duygusal Zekâ, IQ – EQ”. <http://www.nlpturk.net/nlpduygusalzeka.htm> (erişim tarihi: 16.09.2015).
- Bedwell, S. (2015). “Emotional Intelligence: Personality Revisited or Something Else?” Paper presented in C. Miller’s (Chair) Researching Emotional İntelligence in a Personnel Psychology Context. Symposium conducted at the Annual Meeting of the Society of Industrial and Organizational Psychology. 2014, Orlando, s. 1-17.
- Black, R. ve Weiler, B. (2005). ” Quality Assurance and Regulatory Mechanisms in the Tour Guiding Industry: A Systematic Review”. *Journal of Tourism Studies*, 16(1): 24-36.
- Bodtker, A. M. ve Jameson, J. K. (2001). “Emotion in Conflict Formation and It’s Transformation: Application to Organizational Conflict Management”. *International Journal of Conflict Management*, 12(3): 259–275
- Boyatzis, R. E., Goleman, D. ve Rhee, K. (2000). Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights From The Emotional Competence Inventory”. R. Bar-On ve J. D. A. Parker (ed.). *The Handbook of Emotional Intelligence*. Jossey-Bass, San Francisco, s. 343–362.
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N. ve Salovey, P. (2006). “Relating Emotional Abilities to Social Functioning: A Comparison of Self-Report and Performance Measures of Emotional Intelligence”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4): 780-795.
- Büyüköztürk, Ş. (2013). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Pegem Akademi, Ankara.
- Cannon, W. B. (1927). “The James-Lange Theory of Emotions: A Critical Examination and an Alternative Theory”. *The American Journal of Psychology*, 39(1/4): 106-124.
- Carmeli, A. (2003). The Relationship Between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8): 788–813.



- Cavelzani, A. S., Ihno A. L., Locatelli V., Monti G. ve Villamira M. A. (2003). "Emotional Intelligence and Tourist Services: The Tour Operator as a Mediator Between Tourists and Residents". *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 4(4): 1-24.
- Cherniss, C ve Adler, M. (2000). *Promoting Emotional Intelligence in Organizations: Make Training in Emotional Intelligence Effective*. American Society for Training and Development. Alexandria.
- Cherniss, C. (2001). "Emotional Intelligence and Organisational Effectiveness". C, Cherniss ve D, Goleman (ed.). *The Emotionally Intelligent Workplace. How to Select For, Measure and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups and Organisations*. Josey Bass, San Francisco, s. 3- 12.
- Cherniss, C., Goleman, D., Emerling, R., Cowan, K. ve Adler, M. (1998). "Bringing Emotional Intelligence To The Workplace- A Technical Report" [http://www.eiconsortium.org/reports/technical\\_report.html](http://www.eiconsortium.org/reports/technical_report.html). (erişim tarihi: 11.12.2015).
- Cherry, K. (2016a). "History of Intelligence Testing: The History and Development of Modern IQ Testing" <https://www.verywell.com/history-of-intelligence-testing-2795581>. (erişim tarihi: 13.04.2016).
- Cherry, K. (2016b). "Theories of Emotion: Some of the Major Theories to Explain Human Emotions" <https://www.verywell.com/theories-of-emotion-2795717> (erişim tarihi: 13.04.2016).
- Cirer-Costa, J. C. (2014). "Spain's New Coastal Destinations. 1883–1936: The Mainstay of The Development of Tourism Before The Second World War". *Annals of Tourism Research*, 45(2014): 18-29.
- Cohen, E. (1985). "The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role". *Annals of Tourism Research*, 12(1): 5-29.
- Cooper, A. ve Petrides, K. V. (2010). "A Psychometric Analysis of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire–Short Form (TEIQue–SF) Using Item Response Theory. *Journal of Personality Assessment*, 92(5): 449-457.
- Cooper, R. K. ve Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence In Leadership and Organizations*. (çev. Ayman, B. Z. ve Sancar, B.) Sistem, İstanbul.
- Cooper, R. K. ve Sawaf, A. (1998). "Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations. Penguin. <http://books.google.com.tr/books> (erişim tarihi: 12.12.2014).

- Covey, S. R. (2013). *The 8th habit: From Effectiveness to Greatness*. Simon and Schuster. New York.
- Crump, L. V. (2008). "Exploratory Study of Retention and Emotional Intelligence in Public Health: The Case of The Coastal Health District, GA". Doctoral Dissertation, Capella University, Mineapolis.
- 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.
- Çeçen, A. R. (2002). "Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez ve Önemlidir?". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(9): 164-170.
- Çelgin, G. (2011). *Eski Yunanca- Türkçe Sözlük*. Kabcacı Yayınevi. İstanbul.
- Çeşmeci, N. (2004). "Türkiye’de Paket Turların Yönetiminde Turist Rehberlerinin Fonksiyonu: Yönetmel Rollerin Tespiti, Sorunlar ve Çözüm Önerileri".Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı, Kayseri.
- Çetin, G. ve Kızılırmak, İ. (2012). "Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi". *Journal of Economics & Administrative Sciences/Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2): 307-318.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC’si*. Akdeniz Kitabevi, Antalya.
- Çolakoğlu, E. O. (2013). "Türkiye’de Rehberliğin Gelişimi". Ş. Çavuş, Z. Ege, O. E., Çolakoğlu (ed.). *Türk Turizm Tarihi, Yapısal ve Sektörel Gelişim*. Detay Yayıncılık, Ankara, s. 163-184.
- Çolakoğlu, E. O., Epik, F. ve Efendi E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Dahles, H. (2002). "The Politics of Tour Guiding: Image Management in Indonesia". *Annals of Tourism Research*, 29(3): 783-800.
- Dancy, J. (2014). "Emotions as Unitary States" S. Roeser ve C. Todd (ed.), *Emotion and Value*, Oxford University Press. New York, s. 72-90.
- Demir, M. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zekâ, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi". Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, İzmir.

- Demir, M. (2010). "Duygusal Zekânın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1): 1066-1081.
- Demir, M. (2011). "Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekânın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Algılamaları Üzerine Bir Araştırma". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 11(2): 199-211.
- Dewaele, J. M., Petrides, K. V. ve Furnham, A. (2008). "Effects of Trait Emotional Intelligence and Sociobiographical Variables on Communicative Anxiety and Foreign Language Anxiety Among Adult Multilinguals: A Review and Empirical Investigation". *Language Learning*, 58(4): 911-960.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). "Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi". *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1): 209-230.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). "Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1): 231-252.
- Druskat, V. U. ve Wolff, S. B. (2001). "Building the Emotional Intelligence of Groups". *Harvard Business Review*, 79(3): 80-91.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2013). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Ealias, A. ve George, J. (2012). "Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Study". *Research Journal of Commerce and Behavioral Science*, 1(4): 37-42.
- Ekinci, B. (2014). "The Relationships Among Sternberg's Triarchic Abilities, Gardner's Multiple Intelligences, and Academic Achievement". *Social Behavior and Personality: an International Journal*, 42(4): 625-633.
- Ekman, P. (2007). *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. Macmillan. New York.
- Ekman, P., Cordrado, D. (2011). "What is Meant By Calling Emotions Basic". *Emotion Review*, 3(4): 364-370.
- El-Sharkawy, O. K. (2007). "Exploring Knowledge and Skills for Tourist Guides: Evidence From Egypt". *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 2(2): 77-94.

- Emekli, G. (2005). "Avrupa Birliği'nde Turizm Politikaları ve Türkiye'de Kültürel Turizm: The Policies of the Tourism in European Union and Cultural Tourism in Türkiye". *Aegean Geographical Journal*, 14(2005): 99-107.
- Eröz, S. S. (2013). "Örgütlerde Duygusal Zekâ" *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16(29): 213-242.
- Erzincanlı S. (2010). "Hemşirelerde Eleştirel Düşünme Eğilimleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi" Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Hemşirelik Programı, İzmir.
- Esba, M. (2009). "Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Duygusal Zekâlarının Örgüt Kültürü Üzerindeki Etkisi". Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Programı, İzmir.
- Farooq, U. (2013). "Characteristic of Emotions" <http://www.studylecturenotes.com/social-sciences/education/442-briefly-explain-the-features-and-characteristics-of-emotions> (erişim tarihi.19.05.2015).
- Fouladi, M. (2012). "The Effects of Emotional Intelligence on The Choice of Language Learning Strategies. *Indian Journal of Education and Information Management*, 1(11): 518-526.
- Friedman, B. H. (2010). "Feelings and The Body: The Jamesian Perspective on Autonomic Specificity of Emotion". *Biological psychology*, 84(3): 383-393.
- Ganaie, M. Y. ve Mudasar, H. (2015). "A Study of Social Intelligence and Academic Achievement of College Students of District Srinagar, J&K, India". *Journal of American Science*, 11(3). 23-27.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind*. Basic Book Inc. New York.
- Gardner, H. (1993). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences, (10th Anniversary edn.)*. Basic Books. New York.
- Gardner, H. (1999). "Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21st Century." Basic Books. New York.
- Gardner, H. (2000). "A Case Against Spiritual Intelligence." *The International Journal for The Psychology of Religion*, 10(1): 27-34.
- Gardner, H. (2011). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Basic Books. New York.
- Gardner, H. (2012). "Frequently Asked Questions-Multiple Intelligences and Related Educational Topics". [https://howardgardner01.files.wordpress.com/2012/06/faq\\_marc\\_h2013.pdf](https://howardgardner01.files.wordpress.com/2012/06/faq_marc_h2013.pdf) (erişim tarihi: 15.10.2015).

- Gardner, H. (2014). "The Nine Types of Intelligences by Howard Gardner".  
<http://andrewwilliams.pbworks.com/w/file/fetch/47607915/The%20Nine%20Types%20of%20Intelligence%20by%20howard%20Gardner.doc> (erişim tarihi: 01.04.2016).
- Gardner, H. (2016). "Intelligence Isn't Black-and-White: There Are 8 Different Kinds".  
<http://bigthink.com/videos/howard-gardner-on-the-eight-intelligences> (erişim tarihi: 15.05.2016).
- Gardner, K. M. (2012). "Theories of Intelligence". *The Oxford Handbook of School Psychology*.  
<http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780195369809.001.0001/oxfordhb-9780195369809-e-005> (erişim tarihi: 15.10.2015).
- Genç, V. (2013). "Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri". Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Çanakkale.
- Geva, A. ve Goldman, A. (1991). "Satisfaction Measurement in Guided Tours". *Annals of Tourism Research*, 18(2): 177-185.
- Gillman, L. (2001). "The Theory of Multiple Intelligences: Development of MI Theory". <https://web.archive.org/web/20121125220607/http://www.indiana.edu/~intel/mitheory.shtml> (erişim tarihi: 23.03.2015).
- Goleman, D. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. Bantam Books. New York.
- Goleman, D. (2000). "Foreword". Bar-On, R. ve Parker, J. D (ed.). *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in The Workplace. VII- VIII*. Jossey-Bass, San Francisco. s. Önsöz.
- Goleman, D. (2001). "Emotional Intelligence: Issues In Paradigm Building". C, Cherniss ve D, Goleman (ed.). *The Emotionally Intelligent Workplace. How to Select For, Measure and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups and Organisations*. Josey Bass, San Francisco, s. 13-26.
- Gong, S., Dai, Y., Ji, J., Wang, J., ve Sun, H. (2015). "Emotion Analysis of Telephone Complaints from Customer Based on Affective Computing". *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2015(1): 1-9.
- Gottfredson, L. S. (1997). "Mainstream Science on Intelligence: An Editorial With 52 Signatories, History, and Bibliography". *Intelligence*, 24(1): 13-23.
- Guilford, J. P. (1967). *The Nature of Human Intelligence*. McGraw-Hill. New York.

- Günçe, G. (1995). “Jean Piaget ve Temel Kuramsal Fikirleri” *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 4(1): 19-32.
- Günel, Ö. D. (2009). “Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Güney, S. (2001). *Yönetim ve Organizasyon*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2011). “Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2): 174-190.
- Güzel, Ö. F. ve Köroğlu, Ö. (2015).” Turlarda Turistlerin Sergiledikleri Davranış Kalıplarının Belirlenmesi: Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma”. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 4(11 ): 1-22.
- Güzel, Ö. F., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). “Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2014(2): 173-190.
- Hacıoğlu, N. (2000). *Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü*. Vipaş A.Ş., Bursa.
- Hally, T. J. (2012). “A Brief History of IQ Tests”.  
[http://www.academia.edu/2551586/A\\_Brief\\_History\\_of\\_IQ\\_Tests](http://www.academia.edu/2551586/A_Brief_History_of_IQ_Tests), (erişim tarihi: 15.05.2015).
- Hannula, M. S. (2015). “Emotions in Problem Solving”. S. J. Cho (ed.). Selected Regular Lectures from the 12th International Congress on Mathematical Education. Springer International Publishing. London, s. 269-288.
- Higgins, J. M. (1994). *101 Creative Problem Solving Techniques: The Handbook of New Ideas For Business*. New Management Publishing Company, Florida.
- Holloway J. (1981). “The Guided Tour: A Sociological Approach”. *Annals of Tourism Research*, 8(3): 377-402.
- Hwang, H. ve Massumoto, D. (2016). “Functions of Emotions”.  
<http://nobaproject.com/modules/functions-of-emotions>. (erişim tarihi:15.03.2016).
- IES. (1993). “Ecotourism Guidelines for Nature Tour Operator: The International Ecotourism Society”.<http://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/57.%20Ecotourism%20guidelines.PDF> (erişim tarihi: 02.02.2016).

- Izard, C. E. (2007). Basic Emotions, Natural Kinds, Emotion Schemas, and A New Paradigm. *Perspectives on Psychological Science*, 2(3): 260-280.
- Izard, C. E. (2009). "Emotion Theory and Research: Highlights, Unanswered Questions, and Emerging Issues". *Annual Review of Psychology*, 60(1): 1-25.
- İşmen, A. E. (2001). "Duygusal Zekâ ve Problem Çözme." *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2001(13): 111-124
- Jack, R. E., Garrod, O. G. ve Schyns, P. G. (2014). "Dynamic Facial Expressions of Emotion Transmit an Evolving Hierarchy of Signals Over Time". *Current Biology*, 24(2): 187-192.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E., ve Hooper, G. S. (2002). "Workgroup Emotional Intelligence: Scale Development and Relationship to Team Process, Effectiveness, and Goal Focus". *Human Resource Management Review*, 12(2): 195–214.
- Jung, H. S. ve Yoon, H. H. (2012). "The Effects Of Emotional Intelligence On Counterproductive Work Behaviors And Organizational Citizen Behaviors Among Food and Beverage Employees in A Deluxe Hotel". *International Journal of Hospitality Management*, 31(2): 369-378
- Kalat, J. (2016). *Introduction to Psychology*. Cengage Learning, Boston.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Asil Yayınevi, Ankara.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). "Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 87-97.
- Karatepe, O. M., Yorgancı, I. ve Haktanır, M. (2009). "Outcomes of Customer Aggression Among Hotel Employees". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(6): 713–733.
- Kihlstrom, F. J. ve Cantor, N. (2011). "Social Intelligence". [http://ist-socrates.berkeley.edu/~kihlstrm/social\\_intelligence.htm](http://ist-socrates.berkeley.edu/~kihlstrm/social_intelligence.htm) (erişim tarihi: 28.02.2016).
- Kleinginna Jr, P. R. ve Kleinginna, A. M. (1981). "A Categorized List of Emotion Definitions, With Suggestions For a Consensual Definition". *Motivation and Emotion*, 5(4): 345-379.
- Kong, H., Cheung, C. ve Baum, T. G. (2009). "Are Tour Guides in China Ready for The Booming Tourism Industry?". *Journal of China Tourism Research*, 5(1): 65-76.
- Krippendorff, J. (2010). *Holiday Makers*. Butterworth-Heinemann, Oxford.

- Lawrence, A. S. ve Deepa, T. (2013). "Emotional Intelligence and Academic Achievement of High School Students in Kanyakumari District". *International Journal of Physical and Social Sciences*, 3(2): 101-107.
- Lickorish L. J. ve Jenkins, C. L. (1997). *An Introduction to Tourism*. Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Mandell, B. ve Pherwani, S. (2003). "Relationship Between Emotional Intelligence And Transformational Leadership Style: A Gender Comparison." *Journal Of Business And Psychology*, 17(3): 387-404.
- Manhas, C. (2013). "Relating Emotional Intelligence, Quality of Work Life and Job Satisfaction: A Study among Corporate Employees". *Review of HRM*, 2013(2): 107-120.
- Mathur, G. ve Sareen, P. (2013). "Role of Emotional Intelligence in Managing Occupational Stress". *Review of HRM*, 2013(2): 121-129.
- Mayer, J. D. ve Geher, G. (1996). "Emotional Intelligence and the Identification of Emotion". *Intelligence*, 22(2): 89-113.
- Mayer, J. D. ve Salovey, P. (1997). *What is Emotional Intelligence?*. Basic Books. New York
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. ve Salovey, P. (2000). "Emotional Intelligence Meets Traditional Standards For an Intelligence". *Intelligence*, 27(4): 267-298.
- MEB. (2007) "Konaklama ve Seyahat Hizmetleri: Paket tur Üretimi", *MEGEP (Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi)*, Ankara. <http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/konaklama/moduller/PaketTurUretimi.pdf> (erişim tarihi: 28.06.2015).
- MEB. (2013). "Konaklama ve Seyahat Hizmetleri: Turizm ve Rehberlik". *Eğitim Modülü*, Ankara. [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf) (erişim tarihi: 28.06.2015).
- Min, J. C. (2010). "Tour Guides' Emotional Intelligence in Relation to Demographic Characteristics". *African Journal of Business Management*, 4(17): 3730-3737
- Min, J. C. (2011). "Tour Guides and Emotional Intelligence". *Annals of Tourism Research*, 38(1): 322-325.
- Min, J. C. (2012). "A Short-Form Measure for Assessment of Emotional Intelligence for Tour Guides: Development and Evaluation". *Tourism Management*, 33(1): 155-167.
- Mossberg, L. L. (1995). "Tour Leaders and Their Importance in Charter Tours". *Tourism Management*, 16(6): 437-445.
- Myers, D. G. (2009). *Psychology: Ninth Edition in Modules*. Worth Publishers. London.



- Neale, S., Spencer-Arnell, L. ve Wilson, L. (2011). *Emotional Intelligence Coaching: Improving Performance For Leaders, Coaches and The Individual*. Kogan Page Publishers. London.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M. ve Hansenne, M. (2009). "Increasing Emotional Intelligence: (How) Is It Possible?". *Personality and Individual Differences*, 47(1): 36-41.
- Pachauri, V. ve Bharti, V. (2015). "Emotional Intelligence and It's Impact On Job Satisfaction". *Journal of Management Value and Ethics*, 5(2): 36-45.
- Parkins, H. ve Simith, C. (2010). *Ticaret, Tüccarlar ve Antik Kent*. (çev. Ö. Harmanşah), Homer Kitabevi, İstanbul.
- Petrides, K. V. (2009). "Psychometric Properties of The Trait Emotional Intelligence Questionnaire". C. Stough, D. H. Saklofske ve J. D. Parker (ed.) , *Advances in The Assessment of Emotional Intelligence*. Springer, New York, s. 85-101.
- Petrides, K. V. (2010). "Trait Emotional Intelligence Theory". *Industrial and Organizational Psychology*, 3(2): 136-139.
- Petrides, K. V. (2011). "Ability and Trait Emotional Intelligence" T. C. Premuzic, S.V. Stumm ve A. Furnham (ed.), *The Wiley-Blackwell Handbook of Individual Differences, First Edition*. Blackwell Publishing, West Sussex, s. 656-679
- Petrides, K. V. ve Furnham, A. (2001). "Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies". *European Journal of Personality*, 15(6): 425-448.
- Petrides, K. V. ve Furnham, A. (2006). "The Role of Trait Emotional Intelligence in a Gender-Specific Model of Organizational Variables". *Journal of Applied Social Psychology*, 36(2): 552-569.
- Petrides, K. V., Frederickson, N. ve Furnham, A. (2004). "The Role of Trait Emotional Intelligence in Academic Performance and Deviant Behavior at School". *Personality and Individual Differences*, 36(2): 277-293.
- Petrides, K. V., ve Furnham, A. (2000). "On The Dimensional Structure of Emotional Intelligence." *Personality and Individual Differences*. 29(2): 313-320.
- Pfister, H. R. ve Böhm, G. (2008). "The Multiplicity of Emotions: A Framework of Emotional Functions in Decision Making". *Judgement and Decision Making*, 3(1): 5-17.

- Polat, E. ve Gürbüz, A. K. (2016). “Konaklama İşletmelerinin Fiyatlandırma Davranışlarında Maliyet Yapısı ve Mevsimselliğin Etkisi”. *Gümüşhane University Electronic Journal of the Institute of Social Science/ Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 7(15): 176-196.
- Rabotić, B. (2010). “Tourist Guides in Contemporary Tourism”. International Conference On Tourism and Environment, Philip Noel-Baker University. 4-5 March, 2010, Sarajevo, Bosnia & Herzegovina, s. 353-364.
- Saarimäki, H., Gotsopoulos, A., Jääskeläinen, I. P., Lampinen, J., Vuilleumier, P., Hari, R. ve Nummenmaa, L. (2015). “Discrete Neural Signatures of Basic Emotions”. *Cerebral Cortex*, 2015(1): 1- 11.
- Sánchez-Ruiz, M.J., Mavroveli, S. ve Poullis, J. (2013). “Trait Emotional Intelligence and Its Links to University Performance: An Examination”. *Personality and Individual Differences*, 54(5): 58-662.
- Sato, T. (2010). “Four Theories of Emotion”. <http://webspaceship.edu/tosato/emotion.htm> (erişim tarihi: 13.01.2016).
- Schachter, S. ve Singer, J. E. (1962). “Cognitive, Social, and Physiological Determinants of Emotional State”. *Psychological Review*, 69(5): 378-399.
- Schlaerth, A., Ensari, N. ve Christian, J. (2013). “A Meta-Analytical Review of The Relationship Between Emotional Intelligence and Leaders’ Constructive Conflict Management”. *Group Processes & Intergroup Relations*, 16(1): 126-136.
- Schmidt, C. J. (1979). “The Guided Tour: Insulated Adventure”. *Journal of Contemporary Ethnography*, 7(4): 441-467.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J. ve Dornheim, L. (1998). “Development and Validation of A Measure of Emotional Intelligence”. *Personality and Individual Differences*, 25(2): 167-177.
- Shahrestani, S., Kemp, A. H. ve Guastella, A. J. (2013). “Appraisal Considered as A Process of Multilevel Sequential Checking: The Impact of A Single Administration of Intranasal Oxytocin on The Recognition of Basic Emotions in Humans: A Meta Analysis”. *Neuropsychopharmacology*, 38(10): 1929-1936.
- Shahzad, S. ve Bagum, N. (2012). “Gender Differences İn Trait Emotional Intelligence: A Comparative Study”. *Business Review*, 7(2): 106-112.
- Simamora, B. H. (2013). “Leadership for Performance Excellence”. *International Business Management*, 7(4): 247-257.

- Sisk, D. (2002). "Spiritual Intelligence: The Tenth Intelligence That Integrates All Other Intelligences". *Gifted Education International*, 16(3): 208-213.
- Sofiyabadi, J., Karimi, A. ve Nasab, S. N. (2012). "Emotional Intelligence: A Critical Factor to Success in Tourist Relationship Management". *International Business Research*, 5(8): 199-207.
- Spencer, L. M. ve Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models For Superior Performance*. John Wiley. New York.
- Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A Triarchic Theory of Intelligence*. Cambridge University Press. Cambridge.
- Sternberg, R. J. (1988). *The Triarchic Mind: A New Theory of Human Intelligence*. Penguin Books. New York.
- Sternberg, R. J. (1997). "Technology Changes Intelligence: Societal Implications and Soaring IQs". *Technos*, 6(2): 12-14.
- Sudak, M. K. ve Zehir, C. (2013). "Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22): 141-165.
- Szczygiel, D. ve Bazinska, R. (2013). "Emotional Intelligence as A Moderator In The Relationship Between Negative Emotions and Emotional Exhaustion Among Employees In Service Sector Occupations." *Polish Psychological Bulletin*, 44(2): 201-212.
- Şahin, S. (2012). "Paket Tur Tüketicilerinin Turist Rehberlerine Yönelik Görüşleri: Kültürlerarası Bir Karşılaştırma" . 13. Ulusal turizm Kongresi. 6-9 Aralık 2012, Antalya, s. 809-831.
- Taylan, S. (1990). "Heppner'in Problem Çözme Envanterinin Uyarılma, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Temizkan, R., Temizkan, P. S. ve Köz, N. E. (2012). "Turizm Fakültelerinin Turizm Rehberliği Eğitimindeki Durumu: Turizm Rehberliği Öğrencilerinin Değerlendirmeleri". 13. Ulusal turizm Kongresi. 6-9 Aralık 2012, Antalya, s.439-454.
- Tetik, N. (2006). "Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası örneği)". Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı, Balıkesir.

- Thomson, G.H. (1947). "Charles Spearman. 1863-1945". *Obituary Notices of Fellows of the Royal Society*, 5(15): 373-385.
- Thorndike, R. L ve Stein, S. (1937). An Evaluation of The Attempts to Measure Social Intelligence. *Psychological Bulletin*, 34(5): 275.
- Thorndike, E. L. (1920). "Intelligence and Its Uses". *Harper's Magazine*. (140): 227-235.
- Töremen, F., ve Çankaya, İ. (2008). "Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu yönetimi". *Kuramsal Eğitimbilim*, 1(1): 33-47.
- Tsaur, S. H. ve Wang, C. H. (2008). "Tip-Collection Strategies, Service Guarantees, and Consumer Evaluations of Group Package Tours". *Journal of Travel Research*, 47(4): 523-534.
- Tuğrul, C. (1999). "Duygusal Zekâ". *Klinik Psikiyatri*, (1): 12-20.
- Turanlı, M., Cengiz, D. T. ve Bozkır, Ö. (2012). "Faktör Analizi İle Üniversiteye Giriş Sınavlarındaki Başarı Durumuna Göre İllerin Sıralanması". *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, 17(2012): 45-68.
- Tutar, F., Alpaslan, C., Tutar, E. ve Erkan, Ç. (2013). "Turizm Sektörünün İstihdam Üzerine Etkileri". *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2(4): 14-27.
- Türnüklü, E. B. ve Yeşildere, S.(2005). "Problem, Problem Çözme ve Eleştirel Düşünme", *GÜ, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(3): 107-123.
- Türsen, D. (2015). "2015 Endişesi ve Turizmde İstihdam" <http://www.hurriyet.com.tr/2015-endisesi-ve-turizmde-istihdam-28765047>. (erişim tarihi: 04.08.2015)
- UNDESA. (2008). "International Recommendations for Tourism Statistics 2008" United Nations, Department of Economic and Social Affairs. [http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM\\_83rev1e.pdf#page=21](http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf#page=21). (erişim tarihi: 07.01.2016).
- UNWTO. (2016). "International Tourist Arrivals Up 4% Reach a Record 1.2 billion in 2015" <http://media.unwto.org/press-release/2016-01-18/international-tourist-arrivals-4-reach-record-12-billion-2015> (erişim tarihi: 22.02.2016).
- Ural, A. (2001). "Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2): 209-219.
- Watkin, C. (2000). "Developing Emotional Intelligence". *International Journal of Selection and Assessment*, 8(2): 89-92.
- Weiler, B. ve Ham, S. (2007). "Perspectives and Thoughts on Tour Guiding". A. Lockwood ve S. Medlik (ed.). *Tourism and Hospitality in the 21st Century*. Routledge. London, s. 255-264.

- WFTGA. (2011) “Jane Orde Guiding Document Worldwide January 2011”  
<http://www.wftga.org/sites/default/files/imceuploads/documents/Jane%20Orde%20Document%202011.pdf> (erişim tarihi: 03.05.2015).
- White, B. P. ve Williams, H. (2000). “Labour Force Trends in Travel and Tourism Education and Training: Good Practices From the Asia Pacific”. Asia Pacific Tourism Association Sixth Annual Conference. Phuket, Thailand, s. 181–185.
- Wigglesworth, C. (2013). “Spiritual Intelligence”. J. Neal (ed.). *Handbook of Faith and Spirituality in The Workplace*, Springer, New York, s. 441-453.
- Williamson, D. (2015). *Kant’s Theory of Emotion: A Morally Informed Theory of Emotional Intelligence*. Palgrave Macmillan. New York.
- Wong, C. S. ve Law, K. S. (2002). “The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study”. *The Leadership Quarterly*, 13(3): 243-274.
- Wong, J. Y. ve Lee, W. H. (2012). “Leadership Through Service: An Exploratory Study of the Leadership Styles of Tour Leaders”. *Tourism Management*, 33(5): 1112-1121.
- Wong, J. Y. ve Wang, C. H. (2009). “Emotional Labor of The Tour Leaders: An exploratory Study”. *Tourism Management*, 30(2): 249-259.
- Yalçın, B., Tetik, S. ve Açıkgöz, A. (2010). “Yükseköğretim Öğrencilerinin Problem Çözme Becerisi Alguları ile Kontrol Odağı Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2): 19-27.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C. ve Uzun S. (2008). “Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı”. *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8(2): <http://www.universite-toplum.org/text.php3?id=367> (erişim tarihi: 03.02.2016).
- Yıldız, Z. (2011). “Turizm Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi”. *Visionary E-Journal/Vizyoner Dergisi*, 3(5): 54-71.
- Zengin, B., Erkol, G. ve Eker. N. (2014). “Rehberlik Mesleğinde Bir Engel Olarak Cinsiyet Ayrımcılığı”. 15. Ulusal Turizm Kongresi. 13-16 Kasım 2014, Ankara, s. 1144- 1159.
- Zhang, H. Q. ve Chow, I. (2004). “Application of Importance-Performance Model in Tour Guides’ Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong”. *Tourism Management*, 25(1): 81-91.

## İnternet Kaynakları

<http://aregem.kulturturizm.gov.tr/TR,51215/calisma-karti.html> (erişim tarihi: 12.02.2016).

<http://aregem.kulturturizm.gov.tr/TR,51219/rehber-odalari-yetki-ve-cevreleri-semasi.html>  
(erişim tarihi: 12.02.2016).

<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/tourism> (erişim tarihi: 19.08.2015).

[http://en.wikipedia.org/wiki/Emotional\\_intelligence#Defining\\_emotional\\_intelligence](http://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_intelligence#Defining_emotional_intelligence)  
(erişim tarihi: 13.09.2015).

<http://iro.org.tr/turist-rehberligi/rehberligin-tarihcesi/> (erişim tarihi: 13.03.2016).

<http://psychometriclaboratory.xentricserver.com/Home/Default/13> (erişim tarihi: 13.01.2015).

<http://sgb.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/5879,turist-rehberi-sayisi.pdf?0>  
(erişim tarihi: 28.03.2016).

[http://tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.563c8b1fc4f6c4.44383888](http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.563c8b1fc4f6c4.44383888) (erişim tarihi: 10.09.2015).

[http://tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5640bd4c9a1193.73698127](http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5640bd4c9a1193.73698127) (erişim tarihi: 15.09.2015).

[http://tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&kelime=zek%C3%A2&uid=58140&guid=TDK.GTS.5640bc5e51de80.62334770](http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&kelime=zek%C3%A2&uid=58140&guid=TDK.GTS.5640bc5e51de80.62334770) (erişim tarihi: 15.09.2015).

[http://tureb.org.tr/sayfa\\_detay.aspx?id=13](http://tureb.org.tr/sayfa_detay.aspx?id=13) (erişim tarihi: 12.03.2016).

[http://tureb.org.tr/sayfa\\_detay.aspx?id=20](http://tureb.org.tr/sayfa_detay.aspx?id=20) (erişim tarihi: 12.03.2016).

<http://tzv.org.tr/zeka/zeka-nedir> (erişim tarihi: 15.09.2015).

<http://wearesocial.com/uk/special-reports/digital-in-2016> (erişim tarihi: 12.03.2016).

<http://www.businessdictionary.com/definition/tourism.html> (erişim tarihi: 13.03.2016)

<http://www.eokul-meb.com/duygu-nedir-39981/> (erişim tarihi: 13.09.2015).

<http://www.etimolojiturkce.com/kelime/problem> (erişim tarihi: 22.07.2016).

<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899> (erişim tarihi: 22.02.2016).

<http://www.feg-touristguides.com/#consulta> (erişim tarihi: 22.03.2015)

[http://www.feg-touristguides.com/cen\\_definitions.php?id=](http://www.feg-touristguides.com/cen_definitions.php?id=) (erişim tarihi: 22.03.2015)

<http://www.iqtest-center.com/history.php> (erişim tarihi: 14.05.2015).

<http://www.netpsikolog.com/jean-piagete-gore-uzlasma-uyum-adaptasyon.html>  
(erişim tarihi: 13.09.2015).

<http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/emotion> (erişim tarihi: 10.09.2015).

<http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/tour-guide?q=tour+guide>  
(erişim tarihi: 03.05.2015).

<http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/tourist> (erişim tarihi: 03.05.2015)

[http://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/problem\\_1?q=problem](http://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/problem_1?q=problem)

(erişim tarihi 21.07.2016)

<http://www.psychometriclab.com/Home/Default/14> (erişim tarihi: 13.01.2015)

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/12/20141226-25.htm> (erişim tarihi: 05.08.2015).

[http://www.schools-for-all.org/page/Social+%26+Emotional+Intelligence+Theory+and+Schools+\(GT\)](http://www.schools-for-all.org/page/Social+%26+Emotional+Intelligence+Theory+and+Schools+(GT))

(erişim tarihi: 12.01.2016)

[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.577afbaabe40c4.18625961](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.577afbaabe40c4.18625961) (erişim tarihi: 16.09.2015)

(erişim tarihi: 16.09.2015)

[http://www.tursab.org.tr/dosya/7242/turist-rehberligi-meslek-yonetmeli\\_7242\\_4901771.pdf](http://www.tursab.org.tr/dosya/7242/turist-rehberligi-meslek-yonetmeli_7242_4901771.pdf)

(erişim tarihi: 15.04.2016).

<http://www.wftga.org/sites/default/files/imceuploads/documents/DEFINITIONS%20OF%20TOURIST%20GUIDE-TOUR%20MANAGER-TOUR%20ESCORT-FINAL.pdf>

(erişim tarihi: 22.03.2015).

(erişim tarihi: 22.03.2015).

<http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (erişim tarihi: 22.03.2015).

[https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism#cite\\_note-32](https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism#cite_note-32) (erişim tarihi: 12.12.2015).

<https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism#History> (erişim tarihi: 12.12.2015).

<https://socialintelligencelab.wordpress.com/> (erişim tarihi: 01.09.2015).

[https://tr.wikipedia.org/wiki/Piaget\\_Kuramı](https://tr.wikipedia.org/wiki/Piaget_Kuramı) (erişim tarihi: 03.09.2015).

## ÖZGEÇMİŞ

**Adı ve SOYADI** : Selami GÜLTEKİN

### **Eğitim Durumu**

**Mezun Olduğu Lise** : Siirt Lisesi, Yabancı Dil Ağırlıklı Lise, 2004

**Lisans Diploması** : Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Turist Rehberliği Bölümü, Balıkesir, 2010

### **Yüksek Lisans**

**Diploması** : Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya, 2016

**Tez Konusu** : Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeyi ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin Günlük Turlarda Karşılaştıkları Yönetsel Sorunlar Bazında İncelenmesi

**Yabancı Dil** : İngilizce

### **İş Denevimi**

**Çalıştığı Kurumlar** : Antalya genelinde çeşitli seyahat acentelerinde, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı İngilizce Kokartlı Profesyonel Turist Rehberliği, 2010 -2013

Araştırma Görevlisi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, 2013- Devam Ediyor

**E-Posta** : selamigultekin@akdeniz.edu.tr  
selami.gultekin100@gmail.com