

Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2022, 6(2): 523-539.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.1009](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1009)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Duygusal Zeka Düzeyinin Benlik Saygısına Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Çalışma

Öğr. Gör. Dr. Suat ARPACI, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Elazığ, e-posta: sarpaci@firat.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2683-6060>

Öz

Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerinin benlik saygısı üzerine olan etkisini ortaya koymaktır. Turist rehberlerinin duygusal zeka düzeyleri ve benlik saygısını ölçmek için daha önce geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Bu çalışmada örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda, Aydın Rehberler Odasına bağlı eylemli turist rehberleri üzerinde anket çalışması uygulanmıştır. Geri dönüşümü gerçekleşen 298 anketten 281 anket verilerin analizi için uygun olarak değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde, bağımsız gruplar t testi, tek yönlü varyans analizi (anova), post hoc testi ve regrasyon analizi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda turist rehberlerinin yaşa, eğitim durumu ve deneyimlerine göre duygusal zeka düzeyleri arasında farklılık olduğu gözlemlenirken, cinsiyet ile duygusal zeka arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Duygusal zeka alt boyutlarının (bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguları ayarlama ve duyguları kullanma) benlik saygısını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Benlik Saygısı, Turist Rehberi.

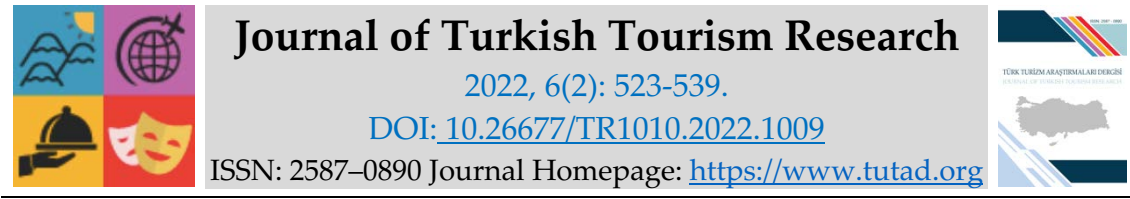
Makale Gönderme Tarihi: 08.03.2022

Makale Kabul Tarihi: 04.06.2022

Önerilen Atf:

Arpacı, S. (2022). Duygusal Zeka Düzeyinin Benlik Saygısına Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Çalışma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2): 523-539.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

The Effect of Emotional Intelligence Level on Self-Esteem: A Study on Tourist Guides

Dr. Suat ARPACI Fırat University, Vocational School of Social Sciences, Elazığ, e-mail: sarpaci@firat.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2683-6060>

Abstract

The aim of this research is to reveal the effect of emotional intelligence levels of tourist guides on self-esteem. A previously developed scale was used to measure the emotional intelligence levels and self-esteem of tourist guides. In this study, convenience sampling method was used as the sampling method. In this context, a survey was conducted on active tourist guides affiliated to Aydın Guides Chamber. Of the 298 returned questionnaires, 281 questionnaires were considered suitable for data analysis. Independent groups t test, one-way analysis of variance (Anova), post hoc test and regression were used in the analysis of the data. As a result of the analysis, it was observed that there was a difference between the emotional intelligence levels of the tourist guides according to their age, educational status and experience, but no significant difference was observed between gender and emotional intelligence. It was concluded that emotional intelligence sub-dimensions (individual emotional evaluation, evaluating the emotions of others, adjusting emotions and using emotions) affect self-esteem.

Keywords: Emotional Intelligence, Self-Esteem, Tourist Guide.

Received: 08.03.2022

Accepted: 04.06.2022

Suggested Citation:

Arpacı, S. (2022). The Effect of Emotional Intelligence Level on Self-Esteem: A Study on Tourist Guides, *Journal of Turkish Tourism Research*, 6(2): 523-539.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Tur sırasında meydana gelebilecek sorunları çözebilecek olan tek kişi hiç şüphesiz ki turist rehberleridir. Turist rehberleri bağlı oldukları seyahat acentelerinin tek temsilcisi konumunda oldukları için turun başlangıcından sonuna kadar turda tek yönetici konumundadırlar (Geva ve Goldman, 1991; Black ve Weiler, 2005).

Turist rehberleri işleri gereği turistlerle tur boyunca iç içe oldukları, uzun ve yoğun bir ilişki içerisinde olduklarından duygularını gösterirken dikkat etmeleri gerekir. Turist rehberleri duygularını sergilerken mekâna ve zaman göre hareket etmeleri zorlu olan görevlerini bir kat daha arttırmaktadır (Wong ve Wang, 2009). Duygusal zeka, düşünceleri, görgüleri değerlendirerek ve bunları yöneterek olgunluk sağlayacak şekilde ortaya koymak için duyguları anlama yeteneği olarak tanımlanmıştır (Goleman, 1995). Duygularını kavrayabilen ve yönlendirebilen bireyler, yapamayanlara göre genel olarak daha iyi bir yaşam görüşüne sahip olabilmekte ve psikolojik olarak daha iyi hale gelebilmektedirler (Heck ve Oudsten, 2008; Mayer vd., 2000)

Benlik saygısı, kişinin benlik tasavvuru içinde bilgi sahibi olduğu ve kişinin kendi içindeki tüm nitelikler, yönler ve özellikler hakkındaki inançlarından oluşan bir değer olarak tanımlanabilir (Biabangard, 1995). Kişinin yaşamış olduğu deneyimlerini ve çevresiyle olan ilişkilerini yorumlayabilmesi benlik kavramının bir göstergesi olarak kabul edilmektedir ve kişinin benlik saygı düzeyinin gelişmesine etki etmektedir (Pişkin, 2006). Kişilerin fiziksel ve zihinsel özelliklerinin bir bütünü olarak benlik saygısı tanımlanabilir (Lawrence, 1996). Bazı araştırmacılar benlik saygısı düzeyinin karmaşık bir yapıda olduğunu belirtmişlerdir (Bacanlı, 1999; Swan vd., 2007).

Olumlu duygusal zeka, daha iyi psikolojik uyumun ve yüksek benlik saygısının güçlü bir yordayıcısı olarak kabul edilirken, olumsuz veya düşük duygusal zeka, depresyon, zararlı ve rahatsız edici davranış ile önemli ölçüde ilişkilidir (Petrides ve Furnham, 2000). Duygusal zeka ile ilgili olarak yapılan çalışmalar incelendiğinde duygusal zekanın, bireyler arasında daha yüksek benlik saygısı ve olumlu ruh hali ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Schutte vd., 1998). Duygusal zeka ve benlik saygısı arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşan bir çok araştırma bulunmaktadır (Hasanwand ve Khaledian, 2012). Buna rağmen literatürde yapılan çalışmalarda duygusal zeka ile benlik saygısı arasında bir etkinin olup olmadığını inceleyen araştırma sayısı çok azdır. Bu nedenle bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin duygusal zekalarının benlik saygısı üzerine olan etkisini ortaya koymaktır. Böylelikle duygusal zeka ve benlik saygıları arasında ilişkinin veya etkinin olup olmadığı, varsa ne düzeyde olduğu belirlenecektir. Çalışmanın bir diğer amacı ise turist rehberlerinin duygusal zeka düzeyleri ile demografik özellikler arasında anlamlı bir farklılığın var olup olmadığını test etmektir. Bu çalışma ile duygusal zekanın benlik saygısı üzerine olan etkisi belirlenerek, çıkan sonuçların literatüre ve incelenen sektöre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Psikolojinin ilgi çekici bir konusu haline gelen duygusal zeka kavramı ile ilgili bir çok çalışma yapılmıştır (Law vd., 2004). Duygusal zeka kavramı ilk olarak Mayer ve Salovey (1990) tarafından ortaya çıkarılmıştır. Mayer ve Salovey göre duygusal zeka, bireylerin zihinsel ve duygusal büyümeyi teşvik ederken düşünceyi geliştirmek için duygularla akıl yürütme yeteneği olarak ifade etmişlerdir (Mayer, vd., 2008). Başka bir tanımda ise duygusal zeka duyguları doğru bir şekilde anlama, değerlendirme ve duyguyu iletme yeteneğidir (Mayer ve Salovey, 1995). Duygusal zeka, bireyin duygu, zevk ve yetenek durumunu açıklamaya, anlamaya ve

yorumlamaya çalışan bir konu olarak ele alınmaktadır (Hassan, 2007). Duygusal zeka, düşünceleri, görgüleri değerlendirmek ve bunları duygu ve akıllı büyüme ve olgunluk sağlayacak şekilde ortaya koymak için duyguları anlama yeteneği olarak da tanımlanmıştır (Goleman, 1995). Duygularını kavrayabilen ve yönlendirebilen bireyler, yapamayanlara göre genel olarak daha iyi bir yaşam görüşüne sahip olabilmekte ve psikolojik olarak daha iyi hale gelebilmektedir (Heck ve Oudsten, 2008). Duygusal zeka kavramı, kasıtlı bir rekabeti (kişisel performans) düşünen bireyin zekasına yeni bir güç verirken, tanıma zekası ise stratejik bir yetenektir (uzun vadeli yetenek). Duygusal zeka, bireylerin bilgiyi doğrudan bir başarıya nasıl uyguladıklarını içerdiğinden, kazanımı tahmin etmeyi mümkün kılar. Duygusal zeka, eğitim ve iş performansları gibi özel alanlarda yordayıcı olan bir sosyal zeka türüdür. Diğer bir deyişle, birinin ve diğerlerinin duygu ve zevklerini güvence altına alma yeteneğine sahiptir (Baron, 1997).

Benlik saygısı, benlik hakkında aşağı yukarı olumlu olabilen genel bir duyguyu duygusal bir tepki olarak düşünmektir (Biabangard, 1995). Benlik saygısını genel bir kişilik özelliği olarak ve kişisel bir değer yargısı olarak tanımlamıştır. Benlik saygısı, kişinin benlik tasavvuru içinde bilgi sahibi olduğu ve kişinin kendi içindeki tüm nitelikler, yönler ve özellikler hakkındaki inançlarından oluşan bir değer olarak tanımlanabilir (Biabangard, 1995).

Benlik saygısı yüksek olan bireylerin benlikleriyle ilgili olumlu algıları vardır. Zayıf ve düşük benlik saygısına sahip olanlara kıyasla daha yetenekli ve zihinsel olarak daha sağlıklı hissederler. Bireyin kendini değerlendirmesi, kendi benliği hakkındaki algılarına dayanır ve başkalarının görüşleri de önemli rol oynar (Malle ve Horowitz, 1995). İnsanların başarılarını ve başarısızlıklarını yorumlamak için kendi yollarının olduğu keşfedildi (Brown vd., 1988). Yüksek benlik saygısına sahip kişiler, düşük benlik saygısına sahip kişilere kıyasla olayları daha olumlu algılar ve olayları rasyonelleştirirler (Ditto ve Griffin, 1993).

Turist rehberleri deneyim kazandıkça duygularını kontrol edebilmeyi de aynı ölçüde geliştirebilmektedirler. Fakat iş hayatına katılan yeni turist rehberlerin harcaacakları duygusal emek daha fazla olacağından, bu rehberlerin iş hayatına başlamadan önce eğitim dönemlerinde duygu kontrolünü sağlamaları öğretilmelidir (Güzel ve Köroğlu, 2015).

Turist rehberleri işleri gereği turistlerle tur boyunca iç içe oldukları, uzun ve yoğun bir ilişki içerisinde olduklarından duygularını gösterirken dikkat etmeleri gerekir. Turist rehberleri duygularını sergilerken mekâna ve zaman göre hareket etmeleri zorlu olan görevlerini bir kat daha arttırmaktadır (Wong ve Wang, 2009). Turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerini geliştirmeleri son derece önemlidir. Çünkü turist rehberlerinin turistler üzerinde hem destinasyon hem de genel memnuniyetler ve izlenimlerini etkiledikleri görülmektedir. Turist rehberleri duygusal zeka düzeyleri ile kendi iş performanslarını başarılı bir şekilde kontrol ederek, aynı zamanda turistlerin ruh hallerini kontrol ederek onlarla iletişimlerini daha doğru ve etkin bir şekilde kurabilirler (Min, 2011). Min (2012) göre turist rehberi, duygusal, bilişsel ve davranışsal alanlarda öz güvenli, karşısındakinin beklenti ve isteklerini karşılayabilen empati yeteneği yüksek ve turist memnuniyetini gözeteni biri olmalıdır.

Literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, turizm işletmelerinde çalışanların duygusal zeka düzeylerinin birçok değişkenle ilişkili olduğu görülmektedir. Turizm alanında yapılan bu çalışmalarda duygusal zeka düzeyinin bölge halkı, turist ilişkileri, iş tatmini, motivasyon, iletişim ve tur başarısı gibi değişkenler üzerinde önemli düzeyde olumlu etkileri olduğu görülmektedir. Turizm alanında yapılan bu çalışmaların ortak özelliği çalışmaların çoğunluğunun otel işletmelerinde çalışanların üzerine yapılmış olmasıdır. Gerçek (2020) yapmış olduğu araştırmada duygusal zeka düzeyinin yaş ve cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmiştir. Tunç (2020) ise yapmış olduğu araştırmada duygusal zeka düzeyinin yaş ve eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterdiğini, fakat cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini

belirlemiştir. Di Fabio ve Kenny (2016) benlik saygısı ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada kişilerin medeni durumu ve yaş özelliklerinin duygusal zeka üzerinde çok az rol oynadığı sonucuna ulaşmıştır. Erol ve diğerleri (2018) sağlık çalışanları üzerine yapmış oldukları araştırmalarında ise duygusal zeka ile demografik özellikler arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yapılan araştırmalarda aynı zamanda katılımcıların demografik özellikleri ile duygusal zeka arasında anlamlı farklılıkların olduğunu belirleyen çalışmalar mevcuttur (Petrides ve Furnham, 2000; Gürbüz ve Yüksek, 2008; Min, 2010; Tram vd., 2006; Demir, 2009; Eröz, 2011; Köroğlu, 2011; Genç, 2013).

H1: Turist rehberlerinin duygusal zeka düzeyleri demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

H1a: Turist rehberlerinin duygusal zeka düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H1b: Turist rehberlerinin duygusal zeka düzeyleri, yaşa göre farklılık göstermektedir.

H1c: Turist rehberlerinin duygusal zeka düzeyleri, eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H1d: Turist rehberlerinin duygusal zeka düzeyleri, deneyime göre farklılık göstermektedir.

Duygusal zeka ve benlik saygısı kavramsal anlamda incelendiğinde benzer özellikler taşıdığı söylenebilir. Benlik saygısı olan bireyler kendi duygularının farkında olup, duygularını kontrol edebilirler. Benlik saygısı yüksek olan bireyler hem kendi duygularını hem de başkalarının duygularını anlayabilir ve bunu yönetebilirler. Bunun tam tersi durumda düşük benlik saygısına sahip bireylerin algı ve düşünceleri daima olumsuz olduğu için duyguları yönetmede ve kontrol etmede zorlanabilirler. Birçok araştırmacı, duygusal zekanın bireyin kişilik yönleri üzerinde önemli bir güce sahip olduğunu belirlemiştir. Benlik saygısı ve ruh hali, bir bireyin duygusal refahının ana faktörlerini dikkate almaktadır (Salovey vd., 1995; Thayer, 1996). Di Fabio ve Kenny (2016) benlik saygısı ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada duygusal zeka ile benlik saygısı arasında pozitif bir ilişkinin var olduğunu tespit etmiştir.

Buna benzer birçok çalışmada duygusal zeka ve benlik saygısı arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlenmiştir (Hasanwand ve Khaledian, 2012; Rey vd., 2011; Davies vd., 1998; Khanjani vd., 2008; Tajeddini, 2014; Karademir vd., 2010; Erol, 2004; Sarıkaya vd., 2017; Coşkun, 2017; Sabah, 2019; Koç vd., 2020; Coll vd., 2020).

H2: Duygusal zeka benlik saygılığını etkilemektedir.

H2a: Duygusal zeka boyutlarından bireysel duyguları değerlendirme benlik saygılığını etkilemektedir.

H2b: Duygusal zeka boyutlarından başkalarının duygularını değerlendirme benlik saygılığını etkilemektedir.

H2c: Duygusal zeka boyutlarından duygu ayarlama benlik saygılığını etkilemektedir.

H2d: Duygusal zeka boyutlarından duyguları kullanma benlik saygılığını etkilemektedir.

Literatürdeki incelendiğinde özellikle turizm alanında yapılan araştırmaların daha çok otel işletmeleri üzerinde olması turist rehberlerine yönelik araştırmalar sayısının yok denecek kadar az olması bu çalışmanın önemini artırmaktadır. Bağımsız değişkenler duygusal zeka dört alt boyutu ile bağımlı değişken benlik saygısı oluşturmaktadır. Bu bağlamda bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerinde etkisi incelenmiştir.

YÖNTEM

Araştırmanın evrenini Aydın Rehberler Odasına bağlı turist rehberleri oluşturmaktadır. Bu araştırma örneklemini Aydın Rehberler Odasına kayıtlı olan 669 turist rehberi oluşturmaktadır. 669 kayıtlı turist rehberinde aktif olarak alanda çalışan 551 turist rehberine yüz yüze ve on-line olarak anket dağıtılmış ve 298 anket geri dönüşü olmuştur. Bu 298 anketin 281'i araştırmada veri analizi için kullanılmaya uygundur. Verilerin toplanması için Fırat Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 03.02.2022 tarih ve 2022/01 sayılı kararı ile etik izin alınmıştır.

Bu çalışmada katılımcıların duygusal zeka düzeylerini ölçmek için Wong ve Law'ın (2002) geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Duygusal zeka ölçeği bireysel duyguları değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguları kullanma ve duyguları ayarlama olmak üzere 4 boyuttan oluşmaktadır. Ölçek tüm boyutları 4 ifade olarak toplam 16 ifade ile ölçülmüştür. Katılımcıların benlik saygısını belirlemek için ise Rosenberg (1965) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Çuhadaroğlu (1986) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Benlik saygısı ölçeği 10 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır.

BULGULAR

Araştırmaya katılan turist rehberlerine ait demografik özellikler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Demografik Özellikler

	f	%
Cinsiyet	281	100
Kadın	130	46.3
Erkek	151	53.7
Yaş	281	100
18-25	105	37.4
26-35	111	39.5
36-45	50	17.8
46 ve üzeri	15	5.3
Medeni Durum	281	100
Evli	73	26.0
Bekâr	208	74.0
Eğitim Durumu	281	100
Lise	14	5.0
Önlisans	78	27.8
Lisans	136	48.4
Yüksek Lisans	41	14.6
Doktora	12	4.3
Kart Türü	281	100
Ülkesel	249	88.6
Bölgesel	32	11.4
Deneyim	281	100
1-5 yıl	119	42.3
6-11 yıl	131	46.6
11 ve üzeri	31	11.1
Çalışılan Gün Sayısı	281	100
60-120	7	2.5
121-180	159	56.6
180 gün ve üzeri	115	40.9

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların cinsiyete göre dağılımına bakıldığında rehberin (%46,3) kadın, (%53,7) ise erkek olduğu görülmektedir. Rehberlerin yaş aralıkları incelendiğinde büyük

çoğunluğunun genç rehberlerden oluşan 18-25 yaş ile 26-35 yaş aralığında (%76,9) olduğu görülmektedir. Rehberlerin medeni durumlarına göre dağılımda büyük bir çoğunluğun %74 ile bekâr rehberler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Rehberlerin çalışma kartı türüne göre dağılımlarına bakıldığında 249'unun (%88,6) ülkesel, çalışma kartına sahip olduğu, eğitim düzeylerine bakıldığında ise çoğunluğunun lisans eğitimi (%48,4) aldığı görülmektedir. Rehberlerin mesleki deneyimlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, çoğunluğunun sektör deneyiminin %46,6'nın 6-11 yıl aralığında olduğu görülmektedir. Rehberlerin çalıştıkları gün sayısına ilişkin sonuçlar incelendiğinde, çoğunluğunun %56,6'sı 121-180 günlerde çalıştıkları görülmektedir.

Daha önce belirlenen bir modeli veya hipotezi test etmek için kullanılan Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) bu çalışmada ölçeklerin test edilmesinde kullanılmıştır. DFA ile araştırmacı ölçeklerin, araştırmanın yapıldığı örnekleme de benzer sonuçlar verip vermediğini test etmek için yapılmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015). Benlik saygısına yönelik DFA sonucunda elde edilen bulgular Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Benlik Saygısı Doğrulayıcı Faktör Analizi

Faktörlere Ait Maddeler	Faktör Yükleri	AVE	Bileşik Güvenirlilik
Benlik Saygısı Ölçeği			
BK1	,846		
BK6	,816		
BK5	,772		
BK2	,729	0,549	0,765
BK10	,719		
BK4	,716		
BK7	,716		
BK3	,672		
BK9	,631		
Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği ,879			
Barlett Küresellik Testi Ki Kare 1561,995			
sd 45			
p=0,000			

Benlik saygısı ölçeği tek faktörlü ve dokuz ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler 0,631 ile 0,846 arasında değişen faktör yükleri ile faktöre yüklenmiştir. Güvenilirliği ölçmeye yönelik dokuz ifadenin AVE değeri 0,549 bileşik güvenirliliği ise 0,822 olarak belirlenmiştir. Benlik saygısı ölçeğinden "Kendime karşı daha fazla saygı duyabilmeyi isterdim" ifadesi düşük faktör yükü nedeniyle analizden çıkartılmıştır.

Duygusal zekâ ölçeği dört faktörlü ve 16 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte bireysel duyguları değerlendirme ifadeleri 0,550 ile 0,890 arasında değişen faktör yüklerine, başkalarının duygularını değerlendirme ifadeleri 0,554 ile 0,835 arasında faktör yüküne, duyguları kullanma ifadeleri 0,508 ile 0,823 arasında faktör yüküne ve duygu ayarlama ifadeleri 0,772 ile 0,862 arasında faktör yüküne sahiptir. Güvenirliliği ölçmeye yönelik dokuz ifadenin AVE değeri 0,549 bileşik güvenirliliği ise 0,822 olarak belirlenmiştir. Benlik saygısı ölçeğinden "Kendime karşı daha fazla saygı duyabilmeyi isterdim" ifadesi düşük faktör yükü nedeniyle analizden çıkartılmıştır.

Tablo 3. Duygusal Zekâ Doğrulayıcı Faktör Analizi

Faktörlere Ait Maddeler	Faktör Yükleri	AVE	Bileşik Güvenirlilik
BİREYSEL DUYGUSAL DEĞERLENDİRME		0,562	0,838
BDUYD2	,892		
BDUYD1	,796		
BDUYD3	,699		
BDUYD4	,550		
BAŞKALARININ DUYGULARINI DEĞERLENDİRME		0,554	0,837
BAŞDUYD6	,835		
BAŞDUYD8	,825		
BAŞDUYD5	,719		
BAŞDUYD7	,554		
DUYGULARI KULLANMA		0,482	0,768
DUYKUL11	,823		
DUYKUL12	,807		
DUYKUL10	,519		
DUYKUL9	,508		
DUYGU AYARLAMA		0,658	0,884
DUYAYAR14	,862		
DUYAYAR16	,817		
DUYAYAR13	,777		
DUYAYAR15	,772		
Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği ,772 Barlett Küresellik Testi Ki Kare 2342,291 sd 105 p=0,000			

DFA sonuçlarına göre benlik saygısı ölçeğinin uyum iyiliği değerlerine $\chi^2/sd=2,509$, $IFI=0,967$, $NFI=0,952$, $CFI=0,966$, $GFI=0,952$, $AGFI=0,902$ bakıldığında iyi uyum gösterdiği ($RMSEA=0,075$, $NNFI(TLI)=0,945$) ise kabul edilebilir uyum gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

DFA sonuçlarına göre duygusal zekâ ölçeğinin uyum iyiliği değerlerine ($\chi^2/sd= 2,729$, $GFI=0,954$, $AGFI= 0,914$) bakıldığında iyi uyum gösterdiği ($NFI=0,905$, $NNFI(TLI)= 0,915$, $IFI= 0,920$, $CFI= 0,934$, $RMSEA= 0,077$) ise kabul edilebilir uyum gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışmada ölçek ve ölçeklere ait boyutların güvenilirlikleri (Cronbach's Alpha) kat sayısına bakılarak ölçülmüştür. Tablo 4'te ölçeklerin güvenilirlik katsayılarına ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Güvenirlilik analizi sonuçlarına göre çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir. Analiz sonucunda benlik saygısının Cronbach Alpha katsayısı (0,89) iken, duygusal zekâ ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı ise (0,87)'dir. Ayrıca duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutlarının da (Bireysel duygusal değerlendirme alt boyutu 0,89; Başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu 0,80; Duyguları ayarlama alt boyutu 0,72; Duyguları kullanma alt boyutu 0,75) güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
Duygusal zeka	.878	16
Bireysel Duygusal Değerlendirme	.895	4
Başkalarının duygularını Değerlendirme	.805	4
Duyguları ayarlama	.729	4
Duyguları kullanma	.757	4
Benlik saygısı	.895	9

Tablo 5. Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalama	Standart Sapma
Benlik Saygısı	4,25	0,49
Bireysel Duygusal Değerlendirme	4,07	0,73
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	4,03	0,60
Duyguların Kullanımı	4,12	0,61
Duyguları Düzenleme	3,82	0,67
Genel Duygusal Zeka Düzeyi	4,01	0,49

Tablo 5 incelendiğinde benlik saygısı genel ortalamasının yüksek olduğu görülmektedir (genel ortalama 4,25; standart sapma 0,49). Duygusal zekâ düzeyinin genel ortalamasının da yüksek olduğunu söylemek mümkündür (genel ortalama=4,01; standart sapma=0,49). Aynı zamanda duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutlarında genel ortalamalarının yüksek olduğu söylenebilir.

Bu araştırma kapsamında turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin demografik değişkenlere göre anlamlı olduğu şeklinde oluşturulan H1 hipotezleri test edilmiştir.

Tablo 6 incelendiğinde yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri, cinsiyete göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 6. Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri Cinsiyete Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Analizi Sonucu

Ölçek	Kadın			Erkek			t	p
	N	Ort.	SD	N	Ort.	SD		
Duygusal Zekâ	130	2,9630	,53650	151	3,0575	,45182	-1,583	,115

Tablo 7'ye göre turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri, yaşa göre farklılık göstermektedir. Buna göre 46-55 yaş aralığındaki turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri, 18-25 yaş, 26-35 yaş ve 36-45 yaş aralığındaki turist rehberlerine göre daha düşüktür.

Tablo 7. Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri, Yaşa Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Analizi Sonucu

Ölçek	18-25 yaş			26-35 yaş			36-45 yaş			46-55 yaş		
	N	Ort	SD	N	Ort.	SD	N	Ort.	SD	N	Ort.	SD
Duygusal Zekâ	105	2,97	,439	111	3,13	,504	50	3,01	,479	15	2,35	,230
Grup 1	Grup 2			Ort. Fark.	p	Chi-Square: 31,68						
	18-25 yaş			-,61845	,000	p: ,000						
	26-35 yaş			-,77962	,000							
	36-45 yaş			-,65417	,000							

Tablo 8. Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri, Eğitim Düzeyine Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Analizi Sonucu

Eğitim Durumu-Duygusal Zekâ	N	Ort.	SD	Chi-Square	p
Lise	14	2,589	,43696		
Önlisans	78	2,911	,46840		
Lisans	136	3,177	,48489		
Yüksek Lisans	41	2,821	,42747	35,458	,000
Doktora	12	2,968	,35904		
Grup 1	Grup 2		Ort. Fark	p	
	Lise		,58856	,002	
	Ön Lisans		,26599	,001	
	Yüksek Lisans		,35620	,000	

Tablo 8 incelendiğinde turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri, eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir. Buna göre lisans mezunu turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri, lise, ön lisans ve yüksek lisans mezunu turist rehberlerine göre daha yüksektir.

Tablo 9. Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri, Deneyime Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Analizi Sonucu

Ölçek	1-5 yıl			6-10 yıl			11 ve üzeri			F	p
	N	Ort.	SD	N	Ort.	SD	N	Ort.	SD		
Duygusal Zekâ	119	3,048	,486	131	3,076	,477	31	2,612	,413		
Grup 1	Grup 2			Ort. Fark	p	12,517					,000
	1-5 yıl			-,43594	,000						
	6-10 yıl			-,46391	,000						

Tablo 9'a göre turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri, deneyime göre farklılık göstermektedir. Buna göre 11 ve üzeri yıl deneyime sahip turist rehberlerinin zekâ düzeyleri, 1-5 yıl ve 6-10 yıl deneyime sahip turist rehberlerine göre daha düşüktür.

Turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin demografik özelliklere göre anlamlılık göstermesine ilişkin kurulan H1b, H1c ve H1d hipotezleri kabul edilirken, H1a hipotezi red edilmiştir.

Turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin benlik saygısına etkisini belirlemek için oluşturulan H2 hipotezlerini test etmek için regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Tablo 10. Bireysel Duyguları Değerlendirme Benlik Saygınlığına Etkisi

Bağımsız Değişken	β	t	P	Regresyon Modeline İlişkin Değerler
Bireysel Duyguları Değerlendirme	,493	9,457	,000	Adj. R ² : ,240 F: 89,435
Bağımlı Değişken: Benlik Saygınlığı				

Tablo 10 incelendiğinde yapılan regresyon analizi sonucuna göre regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmektedir (F=89,435; p<.01). Bireysel duyguları değerlendirmenin benlik saygınlığını açıklama oranı (R²), .240 düzeyindedir. Buna göre bireysel duyguları değerlendirme toplam varyansın %24'ünü açıklamaktadır. Bireysel duyguları değerlendirme benlik saygınlığını olumlu yönde etkilemektedir (β =,493).

Tablo 11. Başkalarının Duygularını Değerlendirme Benlik Saygınlığına Etkisi

Bağımsız Değişken	β	t	P	Regresyon Modeline İlişkin Değerler
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	,239	4,116	,000	Adj. R ² : ,054 F: 16,944
Bağımlı Değişken: Benlik Saygınlığı				

Tablo 11 incelendiğinde yapılan regresyon analizi sonucuna göre regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmektedir (F=16,944; p<.01). Başkalarının duygularını değerlendirmenin benlik saygınlığını açıklama oranı (R²), .054 düzeyindedir. Buna göre başkalarının duygularını değerlendirme toplam varyansın %5'ini açıklamaktadır. Başkalarının duygularını değerlendirme benlik saygınlığını olumlu yönde etkilemektedir (β =,239).

Tablo 12. Duygu Ayarlama Benlik Saygınlığına Etkisi

Bağımsız Değişken	β	t	P	Regresyon Modeline İlişkin Değerler
Duygu Ayarlama	,386	6,987	,000	Adj. R ² : ,146 F: 48,819
Bağımlı Değişken: Benlik Saygınlığı				

Tablo 12 incelendiğinde yapılan regresyon analizi sonucuna göre regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmektedir (F=48,819; p<.01). Duygu ayarlamanın benlik saygınlığını açıklama oranı (R²), .146 düzeyindedir. Buna göre duygu ayarlama toplam varyansın %14'ünü açıklamaktadır. Duyguları ayarlama benlik saygınlığını olumlu yönde etkilemektedir (β =,386).

Tablo 13. Duyguları Kullanma Benlik Saygınlığına Etkisi

Bağımsız Değişken	β	t	P	Regresyon Modeline İlişkin Değerler
Duyguları Kullanma	,400	7,288	,000	Adj. R ² : ,157 F: 53,122
Bağımlı Değişken: Benlik Saygınlığı				

Tablo 13' göre yapılan regresyon analizi sonucuna göre regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmektedir (F=53,122; p<.01). Duyguları kullanmanın benlik saygınlığını açıklama oranı (R²),

.157 düzeyindedir. Buna göre bireysel duyguları değerlendirme toplam varyansın %15'ini açıklamaktadır. Duyguları kullanma benlik saygınlığını olumlu yönde etkilemektedir ($\beta=-,400$).

Turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin benlik saygısına etkisini belirlemeye ilişkin kurulan H2a, H2b, H2c ve H2d hipotezleri kabul edilmiştir.

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışma duygusal zekanın benlik saygısına etkisinin olup olmadığını tespit etmek amacıyla 281 turist rehberi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Turist rehberlerinin duygusal zeka düzeyleri demografik değişkenler açısından farklılıklar göstermektedir. Araştırmada saptanan sonuçlara göre turist rehberlerin yaşa, eğitim durumu ve deneyimlerine göre duygusal zeka düzeyleri arasında farklılık olduğu gözlemlenirken, cinsiyet ile duygusal zeka arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Duygusal zeka alt boyutlarının (bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguları ayarlama ve duyguları kullanma) benlik saygısını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmanın temel amacı olan duygusal zekanın benlik saygısını etkileyip etkilemediğini belirlemek için yapılan analiz sonucunda ise duygusal zeka alt boyutlarının benlik saygısını etkilediği tespit edilmiştir. Bireysel duyguları değerlendirmenin benlik saygınlığını açıklama oranı (R^2), .240 düzeyindedir. Buna göre bireysel duyguları değerlendirme toplam varyansın %24'ünü açıklamaktadır. Bireysel duyguları değerlendirme benlik saygınlığını olumlu yönde etkilemektedir ($\beta=,493$). Başkalarının duygularını değerlendirmenin benlik saygınlığını açıklama oranı (R^2), .054 düzeyindedir. Buna göre başkalarının duygularını değerlendirme toplam varyansın %5'ini açıklamaktadır. Başkalarının duygularını değerlendirme benlik saygınlığını olumlu yönde etkilemektedir ($\beta=,239$). Duygu ayarlamanın benlik saygınlığını açıklama oranı (R^2), .146 düzeyindedir. Buna göre duygu ayarlama toplam varyansın %14'ünü açıklamaktadır. Duyguları ayarlama benlik saygınlığını olumlu yönde etkilemektedir ($\beta=,386$). Duyguları kullanmanın benlik saygınlığını açıklama oranı (R^2), .157 düzeyindedir. Buna göre bireysel duyguları değerlendirme toplam varyansın %15'ini açıklamaktadır. Duyguları kullanma benlik saygınlığını olumlu yönde etkilemektedir ($\beta=,400$).

Çalışmada turist rehberlerinin cinsiyetleri ile duygusal zeka düzeyi arasındaki anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Soykan (2015) yapmış olduğu çalışmada duygusal zekanın alt boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Tajeddini (2014) 200'ü kadın ve 200'ü erkek olmak üzere 400 öğrenciden oluşan bir örnekleme karşılaştırmalı bir çalışma yapmıştır. Araştırmanın bulguları, duygusal zeka ve benlik saygısında erkek ve kız çocukları arasında cinsiyet farkı olmadığını ortaya koymaktadır. Turist rehberlerinin yaş, eğitim durumu ve mesleki deneyimleri ile duygusal zeka arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Kızıl (2014) yapmış olduğu çalışmada duygusal zeka ile yaş arasında anlamlı farklılık sonucuna ulaşması bu çalışma ile benzerlik göstermektedir. Tunç (2020) yapmış olduğu araştırmasında ise duygusal zeka ile yaş ve eğitim durumu arasında farklılık olduğu sonucu ve yine aynı çalışmada duygusal zeka ile cinsiyet arasında farklılık olmadığı sonucu bu çalışma ile örtüşmektedir. Türkmen ve Köroğlu (2017) turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerinin belirlenmesine yönelik yapmış oldukları çalışmada yaş, eğitim durumu ve mesleki deneyim ile duygusal zeka arasında anlamlı farklılık sonucuna ulaşmaları bu çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Bibi ve diğerleri (2016) yapmış oldukları çalışmada duygusal zeka ile benlik saygısı arasında pozitif bir ilişki olduğu duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireylerin benlik saygılarının da yüksek olduğu sonucu bu çalışmada da desteklenmektedir. Bu çalışma sonucunda ulaşılan

duygusal zeka düzeylerinin benlik saygısını etkilediğini sonucunu destekleyen çalışmalar mevcuttur (Erol vd., 2018; Sabah, 2019; Coll vd., 2020). Koç ve diğerleri (2020) yapmış oldukları çalışmalarında ise duygusal zeka ile benlik saygısı arasında bir ilişkin olmadığı sonucu bu çalışma ile benzerlik göstermemektedir.

Bu çalışmada turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerinin ve benlik saygısına etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu çalışma sonucunda turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerinin benlik saygısını olumlu bir şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Turist rehberlerin benlik saygısını arttıracak, duygusal zekalarını olumlu yönde etkileyecek müdahaleler yapılabilir. Yüksek duygusal zekanın yüksek benlik saygısına yol açtığını ve insanların duygusal olarak daha olgun bir şekilde davranarak kendileriyle ilgili sorunlardan kurtulabileceğini gösteren bulgulardan turist rehberleri ve çalışanlar yararlanabileceğinden, araştırma turist rehberli alanında ve iş ortamında yüksek öneme sahiptir. Turist rehberlerine iyi bir eğitim aldırarak akademik başarıları ve iş verimliliği artırılabilir. Turist rehberlerinin ruhsal açıdan daha sağlıklı bireyler olabilmeleri ve iş yaşamlarında başarıya ulaşabilmeleri için duygusal zeka ve benlik saygısı düzeylerinin geliştirilmesine yönelik olarak üniversitelerin rehberlik eğitimi veren bölümlerinin müfredatları geliştirilebilir.

Benlik saygısının sonradan kazılan, bireyin yaşantısında var olan olaylara göre artan ve azalan bir olgu olduğundan iyi bir şekilde anlaşılması için turist rehberlerine TUREB veya rehber odaları tarafından hizmet eğitimi verilebilir. Benlik saygısının turist rehberlerinin sorunlarının çözümüne ne kadar katkıda bulunabileceği ve duygusal zekaya sahip olmanın bu sorunlarının üstesinden nasıl gelinebileceği konusunda bilgilendirilebilir.

Turist rehberlerinin turistler ile iç içe olmalarına bağlı olarak turistlerle olan ilişkilerinde meydana gelen duygusal süreçleri iyi bir şekilde tanımlamaları, sürece hakim olabilmeleri ve mesleki olarak daha az yıpranmaları için duygusal zeka düzeylerinin artırılması gerekmektedir. Seyahat acentaları yüksek turist memnuniyetine ulaşabilmek için bünyesinde çalıştırdığı rehberlerin duygusal zeka ve benlik saygısı düzeylerinin yüksek olmasını beklemektedir. Bunun için rehber alımlarında kapsamlı testler uygulayarak duygusal zeka ve benlik saygısı düşük olan rehberler için eğitimler düzenleyebilir.

Yapılan bu çalışmanın bir takım sınırlılıkları bulunmaktadır. Örneklem büyüklüğü, turist rehberlerinin tamamına ilişkin genelleştirilmiş bulgulara yetecek kadar büyük değildir. Örneklem sadece Aydın Rehberler Odasına bağlı turist rehberlerinden seçilmiştir. Yani örneklem ülke genelindeki tüm turist rehberlerini temsil etmemektedir. Duygusal zeka ve benlik saygısı ile ilgili daha fazla araştırma, iş ortamı, iş performansı gibi diğer değişkenler ile çalışılabilir. Araştırmanın evrenini sadece turist rehberleri oluşturmaktadır. Turizm işletmelerinde çalışanlar örnekleminde de yeni çalışmalar yapılabilir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Çıkar çatışması yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Turizm Araştırmaları Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

Etik Kurul Onayı: Fırat Üniversitesi Sosyal Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etik Kurulundan 03.02.2022 tarih ve 2 sayılı karar numarası ile izin alınmıştır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Çalışma tek yazarlı olup katkı oranı %100'dür.

KAYNAKÇA

- Bacanlı, H. (1999). *Sosyal İlişkilerde Benlik: Kendini Ayarlamının Psikolojisi*. İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- Baron, R. (1997). A Measure of Emotional and Social Intelligence in Chicago. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 18: 123-137.
- Biabangard, E. (1995). The methods of enhancement of self-esteem in children and adolescents; Tehran: The Council of Parents and Educators (in Persian) & Byabangard, Esmail Methods to increase the self-esteem in the children and teenagers. The parents and teachers' assembly publication, Tehran.
- Bibi, S., Saqlain, S. and Mussawar, B. (2016). Relationship between Emotional Intelligence and Self Esteem among Pakistani University Students. *J Psychol Psychother* 6: 279-286.
- Black, R. and Weiler, B. (2005). Quality Assurance and Regulatory Mechanisms in the Tour Guiding Industry: A Systematic Review. *Journal of Tourism Studies*, 16(1): 24-36.
- Brown, J. D., Collins, R.L and Schmidt, G. W. (1988). Self-Esteem and Direct Versus Indirect Forms of Self-Enhancement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55: 445-453.
- Coşkun, I. (2017). İlkokul Birinci Kademe Öğrencilerinin Anne Tutumu, Benlik Saygısı ve Duygusal Zeka Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çuhadaroğlu, F. (1986). Adölesanlarda Benlik Saygısı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Davies, M., Stankov, L and Roberts, R.D. (1998). Emotional Intelligence: In Search of an Elusive Construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75: 989-1015.
- Demir, M. (2009). Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zeka, 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.
- Di Fabio, A., and Kenny, M. E. (2016). Promoting Well-being: The Contribution of Emotional Intelligence. *Front. Psychol.* 7:1182-1195.
- Ditto, P. H and Griffn, J. (1993). The Value of Uniqueness: Self-Evaluation and the Perceived Prevalence of Valenced Characteristics. *Journal of Social Behavior and Personality*, 8, 221-240.
- Erol, B. (2004). Üstün Yeteneklerde Duygusal Zeka ile Benlik Saygısı Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Trabzon.
- Eröz, S. (2011). Duygusal Zeka ve İletişim Arasındaki İlişki: Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Genç, V. (2013). Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Çanakkale.
- Gerçek, E. (2020). Üniversite Öğrencilerinin Mükemmeliyetçilik Benlik Saygısı ve Duygusal Zekâ Yetenekleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul.
- Geva, A. and Goldman, A. (1991). Satisfaction Measurement in Guided Tours. *Annals of Tourism Research*, 18(2): 177-185.

- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books, New York.
- Guasp Coll, M., Navarro-Mateu, D., Giménez-Espert, M.D.C and Prado-Gascó, V.J. (2020). Emotional Intelligence, Empathy, Self-Esteem, and Life Satisfaction in Spanish Adolescents: Regression vs. QCA Models. *Front. Psychol.* 11:1629-1639.
- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2011). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: 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.
- Hassan, R. (2007). *The Motivation and Excitement*. Arabian Publication, Tehran.
- Hasanvand, B and Khaledian, M. (2012). The Relationship of Emotional Intelligence with Self-Esteem and Academic Progress. *International Journal of Psychology and Behavioral Sciences*, 2: 231-236.
- Heck, G. L and Oudsten, B. L. (2008). Emotional Intelligence: Relationship to Stress, Health, and Well-Being. In: A Vingerhoets, I Nyklicek & J Denollet (Eds.), *Emotion regulation*. Springer, New York, NY.
- Hollander, S. (2002). Characteristics of Emotional Intelligence and Emotional Wellbeing. *Cognition and Emotion*, 16: 769-785.
- Karademir, T., Döşyılmaz, E., Çoban, B ve Kafkas, M. E. (2010). Beden Eğitimi ve Spor Bölümü Özel Yetenek Sınavına Katılan Öğrencilerde Benlik Saygısı ve Duygusal Zeka, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 18(2):653-674.
- Khanjani, Z., Ashrafyan, P. and Zeinali, A. (2008). The Role of Exciting Intelligence and Demographic Elements in Self-Esteem and Social, Family, Exciting and Physical Compatibility in The Students from Tabriz. Fourth Universal Seminar of The Student's Mental Health, 124-128.
- Koç, M., Pular, A ve Yılmaz, M. (2020). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Benlik Saygısı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Türk ve İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 25 (7): 155-169.
- Kızıl, Ş. (2014). Öğretmenlerin Duygusal Zekaları ile Örgütsel Adanmışlıkları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, İstanbul.
- Köroğlu, Ö. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Law, K.S., Wong, C. S. and Song, L.J. (2004). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*, 80: 483-496.
- Lawrence, D. (1996). *Enhancing Self-Esteem in the Classroom*. (2nd). London: Paul Chapman Publishing Ltd.
- Malle, B. F. and Horowitz, L. M. (1995). The Puzzle of Negative Self-Views: An Explanation Using the Schema Concept. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68:470-484.

- Mayer, J. D. and Salovey, P. (1990). Emotional Intelligence Imagination. *Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Mayer, J. D. and Salovey, P. (1995). Emotional Intelligence and the Construction and Regulation of Feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4: 197-208.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D. and Barsade, S. G. (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annu Rev Psychol*, 59: 507-536.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Min, C. H. (2010). Tour Guides' Emotional Intelligence in Relation to Demographic Characteristics. *African Journal of Business Management*, 4 (15): 3730-3737.
- Min, C. H. (2011). Tour Guides and Emotional Intelligence, *Annals of Tourism Research*. 38 (1): 325-330.
- Min, Jennifer C. H. (2012). A Short-Form Measure for Assessment of Emotional Intelligence for Tour Guides: Development and Evaluation. *Tourism Management*, 33: 155-167.
- Petrides, K.V and Furnham, A. (2000). Gender Differences in Measured and Self-Estimated Trait Emotional Intelligence. *Journal of Research*, 42: 429-461.
- Pişkin, M. (2006). *Öz Saygı Geliştirme Eğitimi İlköğretimde Rehberlik*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Rey, L., Extremera, N and Pena, M. (2011). Perceived Emotional Intelligence, Self-Esteem and Life Satisfaction in Adolescents. *Psychosocial Intervention*, 20: 227-234.
- Sarıkaya, Ö., Gül, Y. ve Sinmez, E. (2017). Lise Öğrencilerinde Aleksitimi ve Benlik Saygısının Duygusal Zeka İle İlişkisi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 10: 88-100.
- Sabah, F. M. (2019). Relationship between emotional intelligence and self-esteem among nursing students. *Egyptian Nursing Journal*, 16 (2): 53-58.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C and Palfai, T. P. (1995). Emotional Attention, Clarity, and Repair: Exploring Emotional Intelligence Using the Trait Meta-Mood Scale. In: JW Pennebaker (Eds.), *Emotion, Disclosure & Health*. Washington.
- Schutte, N., Malouff, J., Hall, E., Haggerty, D., Cooper, J., Golden, D. and Dornheim, L. (1998). Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence. *Pers. Individ. Dif.*, 25(2): 167-177.
- Swan, W. B., Chang-Schneider, C and Larsen, M. K. (2007). Do People's Self-Views Matter? Self-Concept and Self-Esteem in Everyday Life. *American Psychologist*, 62, 84-94.
- Tajeddini, R. (2014). Emotional Intelligence and Self-Esteem Among Indian and Foreign Students. *International Journal of Humanities and Social Science Invention* 3: 221-237.
- Thayer, R. E. (1996). *The Origin of Everyday Moods: Managing Energy, Tension, and Stress*. Oxford University Press, New York.
- Tram, S., Linda, A. O. and Thomas, S. (2006). Relation of Employee and Manager Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Performance. *Journal of Vocational Behavior* 68 (3): 461-473.
- Tunç, A. (2020). Ergenlik Döneminde Duygusal Zeka Özelliklerinin ve Benlik Saygısının İnternet Bağlılığı İle İlişkisinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul.

Türkmen, M. T. ve Köroğlu, Ö. (2017). Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Global Turizm Araştırma Dergisi*, 2(1): 108-122.

Wong, C. S. and Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *Leadersh. Q.*, 13(3): 243-274

Wong, J. Y. and Wang, C. H. (2009). Emotional Labor of The Tour Leaders: An exploratory Study. *Tourism Management*, 30(2): 249-259.