



Kapadokya Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü

Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

**TURİST REHBERİ ADAYLARININ DUYGUSAL  
ZEKALARI İLE ÇEVRECİ TUTUM VE DAVRANIŞLARI  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Özlem GÜZEL

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2023



TURİST REHBERİ ADAYLARININ DUYGUSAL ZEKALARI İLE ÇEVRECİ  
TUTUM VE DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Özlem GÜZEL

Kapadokya Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü

Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2023

## ÖZET

Özlem GÜZEL. *Turist Rehberi Adaylarının Duygusal Zekaları ile Çevreci Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir, 2023.

Araştırmada turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları ile çevreci tutum ve davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Duygusal zekanın alt boyutları olan duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler çevresel tutum ve çevresel davranış üzerinde yordayıcı etkileri olup olmadığı araştırılmıştır. Ayrıca, turist rehberleri adaylarının duygusal zeka, çevreci tutum ve davranış düzeylerinin turist rehberi adaylarının cinsiyetine, yaşına, medeni durumuna, eğitim düzeyine ve aylık gelirine göre farklılaşıp farklılaşmadığı da araştırılmıştır. Araştırmada nicel araştırma yöntemleri ve ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın verileri ölçekler aracılığıyla toplanmıştır. Araştırmanın örneklemini 2022-2023 eğitim ve öğretim yılında Kapadokya Üniversitesi Turist Rehberliği Bölümüne devam eden 424 öğrenci oluşturmuştur. Araştırmaların bulguları duygusal zeka alt boyutu düzeylerinin çevresel tutum üzerinde %29'luk bir varyans açıkladığını ve beş boyuttan sadece duyguların farkında olma, kendini motive etme ve empati alt boyutlarının çevresel tutum üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkilerinin olduğunu göstermiştir. Duygusal zeka alt boyutu düzeylerinin çevresel davranış üzerinde %13'lük bir varyans açıkladığı ve beş boyuttan sadece duyguların farkında olma ve duygularını yönetme alt boyutlarının çevresel davranış üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberleri adaylarının duygusal zeka düzeylerinin ve çevresel davranışlarının cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, medeni duruma ve aylık gelir düzeyine göre farklılaştığı saptanmıştır. Turist rehberleri adaylarının çevresel tutumlarının ise sadece medeni duruma göre farklılaştığı bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Turist Rehberleri, Duygusal Zeka, Çevresel Tutum, Çevresel Davranış

## ABSTRACT

GÜZEL, Özlem. *Investigation of the Relationship Between Emotional Intelligence and Environmental Attitudes and Behaviors of Tourist Guide Candidates*, Master's Thesis, Nevşehir, 2023.

This study aimed to examine the relationship between the emotional intelligence of tourist guide candidates and their environmentalist attitudes and behaviors. It has been investigated whether the sub-dimensions of emotional intelligence, awareness of emotions, managing emotions, self-motivation, empathy and social skills, have predictive effects on environmental attitude and environmental behavior. In addition, it was also investigated whether the emotional intelligence, environmentalist attitudes and behavior levels of the tourist guide candidates differ according to the gender, age, marital status, education level and monthly income of the tourist guide candidates. Quantitative research methods and relational survey model were used in the research. The data of the research were collected through scales. The sample of the study consisted of 424 students attending the Tourist Guidance Department of Cappadocia University in the 2022-2023 academic year. The findings of the studies showed that emotional intelligence sub-dimension levels explained a 29% variance on environmental attitude and only awareness of emotions, self-motivation and empathy sub-dimensions had positive and significant effects on environmental attitude. It has been determined that emotional intelligence sub-dimensions explain a 13% variance on environmental behavior, and only the sub-dimensions of being aware of emotions and managing emotions have positive and significant effects on environmental behavior. It has been determined that the emotional intelligence levels and environmental behaviors of tourist guide candidates differ according to gender, age, education level, marital status and monthly income level. It was found that the environmental attitudes of the tourist guide candidates differ only according to marital status.

**Keywords:** Tourism, Tourist Guides, Emotional Intelligence, Environmental Attitude, Environmental Behavior.

## İÇİNDEKİLER

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| KABUL VE ONAY .....                                         | i   |
| YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....             | ii  |
| ETİK BEYAN.....                                             | iii |
| ÖZET.....                                                   | iv  |
| ABSTRACT .....                                              | v   |
| İÇİNDEKİLER .....                                           | vi  |
| KISALTMALAR .....                                           | ix  |
| TABLolar DİZİNİ .....                                       | x   |
| GİRİŞ .....                                                 | 1   |
| Araştırmanın Amacı ve Önemi.....                            | 3   |
| Araştırmanın Varsayımları .....                             | 4   |
| Araştırmanın Sınırlılıkları .....                           | 4   |
| 1. BÖLÜM.....                                               | 5   |
| TURİST REHBERLİĞİ .....                                     | 5   |
| 1.1. TURİZM KAVRAMI VE TURİZM ÇEŞİTLERİ.....                | 5   |
| 1.2. TURİST REHBERLİĞİ KAVRAMI .....                        | 11  |
| 1.3. DÜNYA’DA TURİST REHBERLİĞİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....   | 13  |
| 1.4. TÜRKİYE’DE TURİST REHBERLİĞİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ..... | 15  |
| 1.5. TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN ÖZELLİKLERİ .....         | 16  |
| 1.6. TURİST REHBERİNİN SAHİP OLMASI GEREKEN ÖZELLİKLER .... | 17  |
| 1.7. TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİ .....                        | 20  |
| 2. BÖLÜM.....                                               | 23  |
| DUYGUSAL ZEKA.....                                          | 23  |
| 2.1. DUYGU KAVRAMI .....                                    | 23  |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 2.2. ZEKA KAVRAMI.....                          | 24 |
| 2.3. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI .....                | 24 |
| 2.4. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ .....              | 25 |
| 2.5. DUYGUSAL ZEKAYI ETKİLEYEN UNSURLAR.....    | 30 |
| 2.6. DUYGUSAL ZEKANIN ETKİLERİ.....             | 34 |
| 2.7. TURİST REHBERLİĞİNDE DUYGUSAL ZEKA .....   | 34 |
| 3. BÖLÜM.....                                   | 36 |
| ÇEVRECİ TUTUM .....                             | 36 |
| 3.1. ÇEVRE KAVRAMI.....                         | 36 |
| 3.2. ÇEVRE SORUNLARI VE NEDENLERİ.....          | 38 |
| 3.3. BAŞLICA ÇEVRE SORUNLARI .....              | 39 |
| 3.4. TUTUM KAVRAMI .....                        | 43 |
| 3.5. DAVRANIŞ KAVRAMI.....                      | 45 |
| 4. BÖLÜM.....                                   | 50 |
| YÖNTEM.....                                     | 50 |
| 4.1. ARAŞTIRMANIN DESENİ .....                  | 50 |
| 4.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ .....                  | 50 |
| 4.3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....              | 51 |
| 4.4. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ .....      | 52 |
| 4.5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....                 | 52 |
| 4.6. VERİ TOPLAMA SÜRECİ .....                  | 53 |
| 4.7. VERİLERİN ANALİZİ .....                    | 54 |
| 5. BÖLÜM.....                                   | 55 |
| BULGULAR.....                                   | 55 |
| 5.1. KATILIMCILARA AİT DEMOGRAFİK BULGULAR..... | 55 |

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5.2. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERİN GÜVENİRLİK ANALİZİ.....</b> | <b>56</b> |
| <b>5.3. NORMALLİK ANALİZİ VE BETİMSSEL İSTATİSTİKLER .....</b>        | <b>57</b> |
| <b>5.4. İLİŞKİ ANALİZLERİ.....</b>                                    | <b>58</b> |
| <b>5.5. ETKİ ANALİZLERİ.....</b>                                      | <b>60</b> |
| <b>5.6. FARK ANALİZLERİ .....</b>                                     | <b>63</b> |
| <b>5.7. HİPOTEZ TESTİ SONUÇLARI.....</b>                              | <b>73</b> |
| <b>TARTIŞMA ve SONUÇ .....</b>                                        | <b>74</b> |
| <b>KAYNAKÇA .....</b>                                                 | <b>81</b> |
| <b>EK 1. ORJİNALLİK RAPORU.....</b>                                   | <b>93</b> |
| <b>EK 2. ETİK KURUL İZİN FORMU.....</b>                               | <b>94</b> |

## KISALTMALAR

|               |                                                                                                   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CFC</b>    | : Kloroflorokarbon                                                                                |
| <b>M.Ö.</b>   | : Milattan Önce                                                                                   |
| <b>M.S.</b>   | : Milattan Sonra                                                                                  |
| <b>MEIS</b>   | : Multifactor Emotional Intelligence Scale (Çoklu Duygusal Zeka Ölçeği)                           |
| <b>MSCEIT</b> | : Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test (Mayer, Salovey, Caruso Duygusal Zeka Testi) |
| <b>TUREB</b>  | : Turist Rehberleri Birliği                                                                       |
| <b>TÜRSAB</b> | : Türkiye Seyahat Acentaları Birliği                                                              |
| <b>WHO</b>    | : World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)                                                 |

## TABLOLAR DİZİNİ

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablo 1 Katılımcılara Ait Demografik Bulgular .....                                                   | 55 |
| Tablo 2. Duygusal Zeka, Çevresel Tutum Ve Çevresel Davranış Ölçeklerin Güvenirlilik Analizi .....     | 56 |
| Tablo 3. Normallik Analizi ve Betimsel İstatistikler .....                                            | 57 |
| Tablo 4. Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranış Arasındaki İlişkilerin Analizi .....      | 59 |
| Tablo 5. Duygusal Zekanın Çevresel Tutum Üzerine Etkisi .....                                         | 61 |
| Tablo 6. Duygusal Zekanın Çevresel Davranış Üzerine Etkisi.....                                       | 62 |
| Tablo 7. Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Cinsiyete Göre Fark Analizi .....       | 63 |
| Tablo 8. Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Yaşa Göre Fark Analizi .....            | 65 |
| Tablo 9. Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Medeni Duruma Göre Fark Analizi.....    | 67 |
| Tablo 10. Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Eğitim Düzeyine Göre Fark Analizi..... | 69 |
| Tablo 11. Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Gelir Düzeyine Göre Fark Analizi.....  | 71 |
| Tablo 12. Hipotez Testi Sonuçları .....                                                               | 73 |

## GİRİŞ

Çevre, insanın tüm dış dünyasını kuşatan fiziksel alan olarak insanın varlığı ve yaşam kalitesiyle doğrudan ilişkili bir kavramdır. Çevre kavramı, insanın diğer bireylerle, canlılarla ve cansız varlıklarla olan ilişkilerini, onlarla etkileşimlerini ifade etmektedir (Keleş vd., 2009). İnsan çevreden etkilendiği kadar aynı zamanda onu etkilemektedir de. İnsanın tarihsel gelişim süreci izlendiğinde, çevreye giderek daha çok yabancılaştığı görülmektedir. Çok uzun yıllar boyunca doğayla ve bütün canlı varlıklarla iletişim ve etkileşim halinde olan insanlık kendi çıkarlarını takip ederek çevreden uzaklaşmış, çevreye olan saygısını yitirmiş ve hatta çevreye zarar verir bir konuma gelmiştir (Öztürk, 2013). Nüfusun hızla artması, savaşlar, yapay gübreler, tarımda verimliliği artırmak için kullanılan zirai ilaçlar, deterjanlar, şampuanlar gibi kimyasal maddeler gibi etkenler çevrenin doğal dengesini bozmuş ve neticede canlılar için zararlı boyutlara ulaşabilecek hava, su, toprak kirlilikleri gibi çevre sorunları başlamıştır (Çevre Bakanlığı, 1998).

İnsanın çevreye verdiği zararlar çevre içindeki canlılarla birlikte insanın kendisini de olumsuz etkilemiştir. Çevre sorunları nedeniyle sağlıklı yaşanılabilecek alanların sayısı azalmış, kentleşmelerden kaynaklı sorunlar ortaya çıkmış, sağlık sorunları artış göstermiştir ve diğer canlıların ve insanlığın hayatını tehdit eder boyutlara ulaşmıştır. Hatta çok sayıda canlı türünün nesli tükendiği gibi kültürel miraslar da yer yüzünden silinmiştir. Yaşanan bu sorunlar çevrenin önemi konusundaki farkındalığı artırmış ve çevreyi korumak ve çevre sorunlarına çözüm bulabilmek için daha fazla çaba gösterilmesine neden olmuştur (Arıbaş ve Kara, 2009). Çevre konusundaki bu duyarlılık iletişim, etik, hoşgörü, değer, ekonomik kalkınma, turizm gibi kavramların ekolojik yönden yeniden tanımlanmasıyla sonuçlanmıştır. Çevre eğitime verilen önem artmış ve örgün eğitim içerisinde öğrencilere çevre eğitimi verilmeye başlanmıştır (Ertürk ve Atasoy, 2008). Ayrıca, çevreye duyarlı tutum ve davranışlar tüm bireyler için istenilen öncelikli kişilik özellikleri arasında sıralanmaya başlanmıştır. Çalışanlar için etik kuralları sıralanırken çevreyi korumak ve çevre sorunlarına eğilmek görevler arasında belirtilmiştir.

Çevreci tutum ve davranışlar profesyonel bir meslek olan turist rehberleri için de kritik bir öneme sahip olan özelliklerden birisidir. Turist rehberi; gidilen ülkede turist grubunu havaalanında karşılayan, programı uyarınca gezdiren, öğren yeri ve müze ziyaretlerini yaptırıp, tur programını sonunda grubu tekrar havaalanına bırakan kişidir. Rehberin yaptığı iş dar kalıplar içinde bu şekilde özetlense de aslında rehberlik mesleği turizm sektörünün can damarlarından birisidir (Batman vd, 2001). Günümüzde turizm rehberi, sektörün vazgeçilmez dinamiklerinden biri haline gelmiştir. Kitle turizminin artış gösterdiği son yıllarda çeşitli çaba ve masraflarla kazanılan müşterilerin sürekli müşteri haline gelebilmesinde turizm rehberlerinin rolü de son derece kritiktir (Ercenk, 1992). Bir tanımında turist rehberliği “gruplara tercüme ve yorum sağlayarak önemli bölgelerde liderlik yapan, isteklerin, bilginin, kişilik niteliklerinin, yüksek standartlarda yönetme ve etik ilkelerini içeren insani karakterlerinin etkili bir birleşimidir” şeklinde tanımlanmıştır (Ap ve Wong, 2001). Bu tanımda rehberin kişisel özelliklerinin önemi ve turist rehberinin yaptığı işi oluşturan önemli bileşenleri üzerinde durulmuştur. Turist rehberlerinin kişisel özelliklerinin bir yönü çevresel tutum ve davranışlarla ilgili olduğu gibi diğer bir yönü de duygusal zekalarıyla ilişkilidir. Bu kişilik özelliklerinin her ikisinin de turist rehberlerinin yaptıkları işin niteliğiyle ve çıktılarıyla ilişkisi olduğu öngörülebilir.

Turist rehberlerinin yüksek düzeyde çevreci bir tutuma ve bu tutuma uygun çevreci davranışlara sahip olması rehber, lider ve tanıtıcı rolünde olan bu turizm elçilerinin yönlendirdiği yerli ve yabancı turistler üzerinde de benzer davranışların oluşmasında etkili olabilir. Ayrıca, ülkenin çevreci bilini açısından da turist rehberlerinin çevreci tutum ve davranışlarının bir gösterge olarak kabul edilebileceği varsayılabilir. Diğer taraftan, sürdürülebilir ekoturizm faaliyetleri açısından da turist rehberlerinin çevreci tutum ve davranışlarının teşvik edici ve hızlandırıcı bir rol oynayacağı düşünülebilir. Benzer şekilde, turist rehberlerinin duygusal zekalarının yaptıkları işin niteliğiyle ve çıktılarıyla ilişkisi bulunmaktadır. Duygusal zeka, “karşılıklı iletişimde, duygu-mantık dengesini kurma, sorunları pratik şekilde dönüştürmede, hissedilenlerin sebeplerinin fark edilmesi, hislerin algılanması, duygu ilişkili hisleri özümseme, duyguların uyarlanması anlaşılması, ifade edilmesi, düzenlenmesi ve yönetilmesine ilişkin duygusal yetenek” olarak tanımlanmıştır (Aslan, 2009). Duygusal zeka yönetimi; kişinin hem iç dünyasında olup bitenleri, hem de iletişim halinde olduğu canlılarla ilgili hissiyatlarını adlandırma,

kavrama, yönetme, beklentilere değer ve hayata olumlu bir yaklaşım ve zindelik katacak şekilde geliştirme süreci olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımla birlikte kişinin iç dünyasında ve kişilerarası iletişimde potansiyelini artırarak güç kazanmak ve doyum sağlamak için duygu dünyasında pratik davranışlar geliştirme becerisini anlatan bir yaklaşım olarak değerlendirmek mümkündür (Yaylacı, 2008). Duygusal zekayla ilgili yapılan araştırmalar göstermiştir ki duygusal zekanın kendine özgü belli başlı özellikleri bulunmaktadır (Hein, 2003). Bu özellikler şu şekilde sıralanmaktadır: Duygusal zekası yüksek kişiler daha pozitif düşünceli, umutlu, ruhsal ve fiziksel anlamda sağlıklı ve karşılıklı paylaşımlarda yeteneklidirler. Duygu ve oluşumları arasındaki ince çizgiyi korumakta ve içsel dünyalarında bilinçli duruş sergilemektedirler. Benlik bilinçleri yüksektir ve özsaygıları vardır. Karşılarındakinin yerine kendini koyma ve karşılıklı ilişkilerinde sevecen ve şefkatli olma özelliklerine sahiptirler.

Yukarıda verilen tanımlardan duygusal zekanın turist rehberleri için son derece önemli bir özellik olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca, duygusal zeka bireyin kendisi kadar kendi dışındaki dünyayı da anlaması ve önemsemesiyle ilgili olduğundan duygusal zeka ile çevreci tutum ve davranışlar arasında da bir ilişki olduğu öngörülebilir.

### **Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Çalışmanın amacı turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları ile çevreci tutum ve davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Çalışmada ayrıca turist rehberleri adaylarının duygusal zeka düzeyleri ve çevreci tutum ve davranış düzeyleri de belirlenmiştir. Ayrıca bu düzeylerinin turist rehberi adaylarının cinsiyetine, yaşına, medeni durumuna, eğitim düzeyine ve aylık gelirine göre farklılaşıp farklılaşmadığı da araştırılmıştır.

İlgili alan yazında turist rehberlerinin veya turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları ile çevreci tutum ve davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Ayrıca, turist rehberlerinin veya turist rehberleri adaylarının çevreci

tutum ve davranışlarına odaklanmış sınırlı sayıda araştırma olduğu görülmüştür. Bu bağlamda çalışmanın literatüre ve sektöre katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

### **Araştırmanın Varsayımları**

Araştırmanın varsayımları aşağıda sıralanmıştır:

- Araştırmaya katılan tüm turist rehberleri adaylarının veri toplama araçlarındaki ifadeleri içten ve samimi biçimde yanıtladıkları varsayılmıştır.
- Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının araştırmanın amacına uygun bilgileri elde edebilecek nitelikte olduğu varsayılmıştır.
- Araştırmanın örneklemin araştırmanın evrenini temsil ettiği varsayılmıştır.

### **Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın sınırlılıkları aşağıda sıralanmıştır:

- Araştırma konu olarak turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları ile çevreci tutum ve davranışları arasındaki ilişki ile sınırlıdır.
- Araştırma zaman olarak 2023 yılı Mayıs ayında toplanan verilerle sınırlıdır.
- Araştırma örneklem olarak Türkiye genelinde ulaşılmış 426 turist rehberi adayıyla sınırlıdır.

# 1. BÖLÜM

## TURİST REHBERLİĞİ

### 1.1. TURİZM KAVRAMI VE TURİZM ÇEŞİTLERİ

Turizm sektörü, insanların seyahat etme isteğiyle ortaya çıkan ve giderek gelişen bir sektördür. Ancak, turizm alanındaki araştırmaların insan seyahatleri kadar eski bir geçmişi yoktur. Turizm araştırmaları, 19. yüzyılın sonlarına kadar uzanmaktadır ve bu tarihten itibaren turizmin ülkelere önemli bir sosyo-ekonomik katkı sağladığına inanılmıştır. 20. yüzyılın başlarında turizmin önemi daha çok artmaya başlamış ve bu alanda bilimsel araştırmaların sayısı giderek artmıştır (Küçükaslan, 2007).

Turizm kelimesi, Latince kökenli bir kelime olup, “tour” kelimesinden gelmektedir. “Tour” kelimesi, İngilizce ve Fransızca’ da kullanılan bir kelime olup, Latince “tornus” sözcüğünden türetilmiştir. Tornus, dönme hareketi anlamına gelmektedir. “Tour” kelimesi ise, başlangıç noktasına geri dönme zorunluluğu olan bir seyahati ifade etmektedir. Turizm kelimesi ise, “tourist” ve “tour” kelimelerinden oluşmuş ve tur yapan kişileri ifade etmektedir. Bu nedenle, turizm kelimesi, seyahat etmek amacıyla yapılan turları ve turistik faaliyetleri ifade eden bir terim olarak kullanılmaktadır (Bayer, 1992).

Turizm günümüzde ekonomik, sosyal ve kültürel açıdan önemli bir sektördür. Ülkeye döviz kazandırması, istihdam yaratması, yerel ekonomilere katkı sağlaması, yatırımları tetiklemesi gibi ekonomik faydaları nedeniyle de birçok ülke için önemli bir gelir kaynağıdır. Ayrıca turizm sektörü farklı kültürleri ve insanları bir araya getirerek, sosyal ve kültürel iletişime olanak sağlamakta ve dünya barışına pozitif katkıda bulunmaktadır. Turizm yerel kültürleri, tarihi ve doğal güzellikleri koruma ve sürdürülebilir bir şekilde kullanma çabaları nedeniyle de önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle turizm sektörü, birçok ülkenin öncelikli stratejik sektörleri arasında yer almaktadır (Savran Şerbetçi, 2011).

Turizm bir seyahat gerektirmektedir, ancak her seyahat turizm olarak nitelendirilemez. Turizm kavramı seyahatin niteliği ve amacı açısından

tanımlanmaktadır. Buna göre, bir seyahatin turizm olarak değerlendirilebilmesi için boş zaman ve eğlence amacıyla gerçekleştirilmiş olması gerekmektedir. Bu anlamda, turizm iş amaçlı veya diğer özel amaçlarla yapılan seyahatlerden ayrılmaktadır. Destinasyonda geniş bir süre çalışmak amacıyla gerçekleştirilen bir seyahat, turizm kapsamında değildir. Turizm, dinlenme, eğlence, kültür ve bilgi edinme gibi amaçlar doğrultusunda yapılan seyahatlerle özdeşleştirilmektedir. Bir eylemin turizm kapsamında nitelendirilebilmesi için, seyahat eden kişinin varış noktasında en az bir gün kalmış olması gerekmektedir. Bu durum, farklı bir destinasyonda eğlence amacıyla ikamet ettiği yerden yalnızca bir gün için ayrılan gezginler için geçerli değildir. Turizm kavramı seyahat, konaklama, yeme-içme, ulaşım, rekreasyon ve eğlence gibi birçok bileşeni içermektedir. Dolayısıyla, turizm sektörü sadece turizm faaliyetlerini değil, turizm ile ilişkili birçok faaliyeti de kapsamaktadır (Kahraman ve Türkay, 2014).

Turizm sektörü diğer sektörlerle yakın bir ilişki içinde olan, müşteri memnuniyeti odaklı ve ödeme işlemlerinin anında gerçekleştiği emek yoğun bir sektördür. Turistler, hizmetleri deneyimlemek için ziyaret ettikleri ülkeye seyahat ederler ve bu nedenle turizm yatırımlarından diğer sektörlerle göre daha hızlı sonuçlar elde edilir. Turistler, aldıkları hizmetler için doğrudan ödeme yaparlar ve bu ödemeler sıcak para olarak kabul edilir. Ancak turizm sektörü teknolojik gelişmeler, doğal afetler, savaşlar, terör olayları ve ekonomik krizler gibi faktörlerden etkilendiği için oldukça dinamikdir. Bu faktörler, turistlerin seyahat kararlarını etkilemekte ve turizm endüstrisinde belirleyici bir rol oynamaktadır (Atça Tonbil, 2019).

Turizm sektörü ülkelerin en önemli kaynaklarından biridir. Doğal güzellikleri, zengin tarih ve kültür mirası, benzersiz yerel ürünleri ve gelenekleri gibi turistler için cazip olan birçok unsuru içermektedir. Turizm endüstrisi bir ülkenin ekonomik büyümesine ve istihdamına önemli katkılar sağlayarak, yerel halk için yeni iş olanakları oluşturabilmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde de turizm sektörü finansman açıklarını kapatmak için döviz girdisi sağlayarak, dış ticaret açığı ve enflasyonla mücadele etmede kullanılmaktadır. Turizm ayrıca diğer sektörlerle de dolaylı etki etmektedir. Turizm faaliyetleri için ulaşım, konaklama, gıda, yeme-içme ve tur rehberliği gibi birçok hizmet sektörüne yatırım yapılması gerekmektedir. Bu nedenle turizm ekonomideki diğer

sektörlerle yakın bir ilişki içindedir ve bu sektörlerle de dolaylı olarak katkı sağlamaktadır (Topallı, 2015).

### **1.1.1. Kültür Turizmi**

Kültür turizmi tüm dünyada turizm sektörünün önemli bir parçası haline gelmiştir. Eski çağlardan itibaren insanlar savaş, din, göç, ticaret ve merak gibi çeşitli nedenlerle seyahat etmişlerdir. Kültür, tüm bu nedenler arasında en önde gelen seyahat nedenlerinden biri olmuştur. Kültür turizmi, miras turizmi, sanat turizmi ve etnik turizm gibi benzer alt dalları içeren bir kavramdır. Ayrıca turistlerin diğer insanların yaşam tarzları konusunda deneyim kazanmalarını sağlayan diğer bilgi edinme bileşenlerini de içermektedir. Ziyaretçilerin destinasyonların tarihi ve milli değerlerini görmek ve tatmak için katıldıkları bir turizm türüdür (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2002).

Miras alanlarını, müzeleri, kültürel alanları ziyaret etmenin, festivallere ve özel etkinliklere katılmanın turist deneyiminin bir parçasını oluşturduğu düşünülmektedir. Tüm seyahatlerin kültürel bir bileşeni vardır. Turistler seyahat ederek kendi kültürlerinin dışında dünyanın farklı bir yerindeki kültürel ortamı deneyimlemektedir. Kültür turizmi, gezginlerin başkalarının mirası, tarihi ve yaşam tarzları hakkında bilgi edindiği çok yönlü seyahatleri içermektedir. Kültür turizmi turizm ürünlerinin kültürünü en üst düzeye çıkarmayı sağlamaktadır. Ayrıca turist deneyimlerinin yeniden tanımlanmasını ve turizmin kültürel etkilerinin değerlendirilmesini de kapsamaktadır. Deneyime dayalı bir görüş olarak kültür turizmi turist deneyiminin öncelikle kültürel deneyim, kültürel alanlar ve çekicilikler dahil olmak üzere pazarlandığı niş bir turizm türü olarak kabul edilmektedir. Ayrıca kültür turizmi yaşam biçimleri, mirasları, tarihleri ve sanatları hakkında bilgi edinmek için diğer kültürlerle ve farklı yerlere yapılan özel seyahatleri içermektedir (Dinçer ve Ertuğrul, 2000).

### 1.1.2. İnanç Turizmi

İnanç turizmi insanların kendi dini kimliklerinden etkilenererek veya farklı kültürlerin dini değerlerine ilgi duyarak dini turistik faaliyetlerle kutsal yerlere ve bölgelere seyahat etmesidir. Bir başka tanıma göre inanç turizmi turistlerin sadece dini amaçlarla seyahat ettikleri bir turizm türüdür. Bunun yanı sıra farklı dini inançlar açısından kutsal kabul edilen yerler ve bölgelerdeki inanç merkezlerine yapılan turistik geziler de inanç turizmi kapsamında değerlendirilmektedir (Albayrak, 2013).

Öte yandan inanç turizmi her yerde gerçekleştirilebilecek bir faaliyet değildir. Bu nedenle dini ya da kutsal alanların olması gerekmektedir. Bu kutsal alanların diğer destinasyonlara göre avantajları bulunmaktadır. Ayrıca turistler için inanç turizmi uygulamasını iki kategoriye ayırmak mümkündür. Birinci kategori sadece ibadet odaklı olarak kutsal yerleri ziyaret etmektedir. Örneğin, Müslümanlar her yıl Mekke, Medine ve Kabe gibi kutsal mekanları ziyaret ederek ibadetlerini yerine getirmektedirler. İkinci kategori ise bir veya birden fazla dinin kutsal mekanlarının kültürel amaçlarla ziyaret edilmesidir. Örneğin, İzmir ve Kudüs'teki Meryem Ana ziyaretlerini bu kapsamda değerlendirmek mümkündür (Kırbaş, 2006).

### 1.1.3. Kırsal Turizm

Türkiye'de av turizmi, ekoturizm, mağara turizmi gibi kırsal alanda yapılan her türlü turizm uygulaması ya da kırlarda, dağ evlerinde veya köy evlerinde yapılan her türlü konaklama kırsal turizm olarak kabul edilmektedir. Yanlış olmamakla birlikte kırsal turizmin temel amacı kırsalı deneyimlemek, köy ve tarım toplulukları merkezli etkinliklere katılmaktır. Turizm doğası gereği hava durumuna, coğrafyaya, turizm politikasına ve talebe göre değişebilmektedir. Öte yandan kırsal turizm bu tür şeylere bağlı değildir. Kırsal turizm daha çok yerel kültür ve geleneklere bağlıdır. İnsanların yaşama biçimi ve yaşadıkları yer merkez üründür, bu nedenle aşırı bir şeyle karşılaşmadıkça (Savaş, doğal afetler, göç) bu durum değişmez. Bu da kırsal turizmi destinasyon için istikrarlı ve güvenli bir turizm kaynağı haline getirir (Soykan, 2003).

Kırsal turizm aynı zamanda düşük çaba gerektiren bir turizm türüdür. Geniş bir altyapıya ya da büyük ve pahalı otellere ihtiyaç duymaz. Aksine beslendiği köylerin ve toplulukların günlük yaşamına bağlıdır. Kırsal turist genellikle zarar görmemiş doğal alanları hedefler, doğal hazinelerin bulunabileceği kırsal alanlara seyahat eder. Konaklama için yerel halkın kaldığı yerlerin seçilme olasılığı daha yüksektir. Bu yerlerin çevresindeki otel veya moteller de popüler bir seçimdir. Kültürel turlar yerel el sanatlarının deneyimlenebileceği atölyeler ve turistlerin çiftçilik, çobanlık veya el işçiliği gibi tarımsal faaliyetleri deneyimleyebilecekleri yerler turistler için cazibeyi artırmaktadır. Kırsal turizmin temel motivasyonu kırsal yaşam tarzını deneyimleme doğayla iç içe olma ve doğal kaynaklar arasında rahatlama arzusudur. Çalışma saatlerinin giderek uzadığı modern çağda insanlar daha eğitilmiş ve çevrelerinin daha fazla farkındalar. İnsanlar genellikle şehir içinde sınırlı alanlara hapsediklerinden boş zamanlarında kaçış aramaktadırlar. Tüm bu faktörler insanların bu kaçışı kırsalda aramasına katkıda bulunmaktadır (Çolak, 2009).

#### **1.1.4. Kongre Turizmi**

Kongre, sempozyum, panel, seminer, konferans ve çalıştay şeklinde düzenlenen toplantılar; bilgi alışverişi, bir kavramı tartışma, bir sonuca varma ve öğrenmeye yönelik faaliyetleri içermektedir (Karasu, 1985).

Kongrelerin dönüşümünde ekonomik faktörler önemli bir rol oynamaktadır. Kongre, mevsimden bağımsız olarak yıl boyunca düzenlenebildiği için turizm sezonunu uzatabilmektedir. Bu sayede turizm yatırımları daha verimli kullanılabilen, zaman ve mekan açısından diğer turizm sektörleriyle etkileşimi düşünüldüğünde kongre turizminin tamamlayıcı niteliği ortaya çıkmaktadır. Her kongre turizmde hareketlilik yaratmaktadır ve yüksek gelir ve kültüre sahip uluslararası kongre katılımcıları işlerinin yanı sıra doğal, tarihi ve kültürel zenginlikleri tanıma, eğlence ve sanat merkezlerini, restoranları ziyaret etme eğilimindedir. Büyük kongreler aynı zamanda büyük tanıtım fırsatları da sunar. Etkinliğin düzenlendiği şehir ve ülkeyi dünya gündemine taşıyabilir ve medyada yer almak en etkili reklam biçimlerinden biri olabilir. Bu şüphesiz katılımcıların yaptığı harcamaların veya istihdam üzerindeki etkinin ötesinde bir öneme sahiptir. Uluslararası

kongreler bir ülke için önemli bir tanıtım aracı olarak kabul edilmekte ve dolayısıyla bir bütün olarak turizm sektörü üzerinde olumlu bir etkiye sahip olmaktadır (Özgüç, 2011).

### 1.1.5. Gastronomi Turizmi

Turizm, ekonomik bir olgu olmanın yanı sıra, farklı kültürler arasında sosyal etkileşimi teşvik eden bir fenomendir. Gastronominin turizm üzerindeki etkisi oldukça önemlidir. Bir destinasyonun yemek kültürü, ziyaretçilere otantik deneyimler sunarak, yerel halkı ve ziyaret edilen yerleri daha iyi anlamalarına olanak sağlar. Tarihi eserler, arkeolojik alanlar ve doğal güzellikler gibi unsurlarla birlikte, destinasyonun yiyecek ve içecekleri de coğrafi bir kimlik taşır (Güdü, 2011). Turizm faaliyetlerine katılım, tatil, eğlence, dinlenme, inanç turizmi, sağlık turizmi, arkadaş ve akraba ziyareti, alışveriş, konferans, fuar gibi birçok güdünün bir sonucudur. Sıklıkla bu güdüler birbirine karışır. İnsanlar seyahat ettikleri her yerde yemek ve içmekten hoşlanır. Bu nedenle bir destinasyonun mutfağı turizm deneyiminin ayrılmaz bir parçası olarak ortaya çıkmaktadır. Mutfak kültürü turistik deneyimden alınan toplam zevke katkıda bulunmaktadır. Sadece turistlerin bir destinasyonu ziyaretleri sırasındaki algılarını şekillendirmekle kalmaz, aynı zamanda turistlerin gelecekte bölgeyi tekrar ziyaret etme kararlarını ve niyetlerini de etkilemektedir (Yentür ve Demir, 2022)

Günümüz gezginleri fiziksel odaklı tatiller yerine kültürel odaklı ziyaretleri tercih etmektedir; başka bir deyişle, bir destinasyonu belirli bir amaçla ziyaret etmekle çok daha fazla ilgilenmektedirler; ancak aynı zamanda yeni ve farklı bir şeyler öğrenmek, katılmak ve deneyimlemek istemektedirler. Gastronomi, turistlerin arzu ve beklentilerini karşılayan değerli deneyimler için yakalanması zor bir fırsat sunmaktadır. Ancak yemek, fiziksel ve kültürel çevresiyle birlikte bir cazibe merkezi haline gelmektedir. Yemek başrol oyuncusu olsa da ancak şehirle, atmosferle, insanlarla, seslerle ve kokularla anlam kazanır; dolayısıyla ait olduğu yerde deneyimlendiğinde bir cazibe haline gelecektir (Yavuz, 2007).

### 1.1.6. Sağlık Turizmi

Sağlık yalnızca hastalık ve engelin olmaması manasına gelmemektedir. Dolayısıyla sağlık kavramını daha doğru anlamak için öncelikle hastalığın tanımının yapılması doğru olacaktır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) hastalık kavramını “Hastalık, doku ve hücrelerdeki yapı ve işlevde anormal değişikliklerin neden olduğu bir durumdur” şeklinde tanımlamaktadır. Sağlık, birbiriyle bağlantılı fiziksel, ruhsal, kültürel ve sosyal yönleri olan çok boyutlu bir olgudur. Sağlık ve hastalığın tek boyutlu bir sürekliliğin zıt uçları olarak tanımlanması yanıltıcıdır. Fiziksel hastalıklar olumlu zihinsel tutum ve sosyal destekle dengelenebilir. Ayrıca duygusal sorunlar fiziksel denkliliklerine rağmen kişiyi eksiklik hissine sürükleyebilmektedir. Sağlığın bu çoklu boyutları çoğu zaman birbirini etkilemekte ve en güçlü sağlıklı olma hissi bu boyutlar yeterince dengelendiğinde ve bütünleştiğinde ortaya çıkmaktadır (Cantürk, 2012).

Sağlık turizmi bireyin sağlığını yeniden kazanmak ve sağlıklı bireyin yaşam kalitesini yükseltmek için tedavi ve maddi imkanlar çerçevesinde hastanın başka ülkelere seyahat etmesi eylemi olarak turizmin özel bir türüdür (Üzümcü ve Çimen, 2019).

Sağlık turizmi sağlık ve turizm olanaklarından yararlanarak sağlık durumunu korumak, geliştirmek veya iyileştirmek amacıyla başka bir ülkeye seyahat etmek olarak tanımlanmıştır. Bu anlamda seyahat eden kişiler “sağlık turisti” olarak adlandırılmaktadır. Sağlık turizmi herkesin kaliteli tıbbi hizmetlere ulaşmasına, istihdamın artmasına ve ekonomilerin desteklenmesine yardımcı olan son zamanların en hızlı gelişen hizmet sektörü haline gelmiştir. Tıp alanındaki gelişmelere bağlı olarak sağlık turizminin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Öte yandan sağlık turizmi “stresle başa çıkma ve rahatlamaya odaklanan bireylerin turistik faaliyetleri” olarak tanımlanmaktadır (Connel, 2006).

## 1.2. TURİST REHBERLİĞİ KAVRAMI

Turist rehberliği gezginlere yol gösteren, ziyaret yerleri hakkında bilgi veren ve ülke ya da bölge hakkında tanıtım yaparak sosyal, ekonomik ve kültürel deneyimler

yaşamalarına yardımcı olan bir meslektir. Rehberler turistik alanların doğru şekilde tanıtılmasında kritik bir rol oynar ve turizm endüstrisinin en eski meslek gruplarından biridir. Rehberlerin temel amacı turistleri memnun etmek, olumlu izlenimler bırakmalarını sağlamak ve beklentilerini karşılayacak hizmetler sunarak gelecekteki turlara katılımlarını teşvik etmektir. Aynı zamanda halkla ilişkiler uzmanı, yol gösterici, animatör, şovmen ve danışman gibi rolleri de üstlenirler. Turist rehberleri bir destinasyonun yerel kültürel mirasını, yaşayan kültürünü ve kimliğini ziyaretçilere tanıtarak yorumlar. Bu süreçte hem tanıttıkları kültüre hem de misafirlerin kültürüne saygı gösterirler. Turist rehberleri sadece mal ve hizmet üretmekle kalmayıp aynı zamanda fikir ve bilgi üreten veya yaymaya çalışan kişilerdir. Derin bilgi gerektiren konularda örneğin tarih, sanat ve mimari gibi alanlarda geniş bir bilgi birikimine sahip olmaları gerekir. Aynı zamanda kültür ve sanat konularında uzman olarak kabul edilirler ve gezdirdikleri gruplar önünde çeşitli konularda değerlendirmeler yapabilme yeteneğine sahiptirler (Öztekin vd., 2020).

Turist rehberleri sadece turist gruplarına ülke ve bölgeyi tanıtan bir birey değildir. Onlar aynı zamanda birleştirici ve yol gösterici birer ülke elçisidirler. Turist rehberleri farklı bölgelerden gelen turistlere yol gösterir, ülke veya bölge hakkında bilgi verir ve ekonomik, sosyal ve kültürel açıdan olumlu bir perspektif oluşturmak için etkili bir role sahiptirler (Güzel, Türker ve Şahin, 2014). Leclerc ve Martin (2004) tarafından yapılan bir tanıma göre, turist rehberi, turistlere seçtikleri dilde liderlik eden, bulunduğu bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran ve ilgili bölgenin uygun yönetimi tarafından kabul edilen niteliklere sahip kişidir.

Turist rehberi turistlerin ülkeye girişinden çıkışına kadar bilgi sağlayan önemli bir turizm çalışanıdır. Güzel ve diğerleri (2014) tarafından belirtildiği gibi, turist rehberleri, karakter ve kişilikleriyle öne çıkan kişilerdir. Turistlere ziyaret edecekleri ülke veya bölge hakkında doğru bilgiler sunarlar ve turun başından sonuna kadar sorunlarla ilgilenen ve rehberlik eden bir rol üstlenirler. Ayrıca anlatılan bölgenin sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimlerini doğru bir şekilde aktarırlar.

Yarcan 2007)'ın ifadesine göre, turist rehberi, turistlerin gezilerinde yapıları, anıtları, antik kalıntıları yorumlayan ve tarihten günümüze uzanan eserleri en doğru şekilde tanıtan bir turizm çalışanıdır. Zhang ve Chow (2004)'a göre, turist rehberleri tercih ettikleri dillerde turistlere bir bölgenin antik kentlerini, anıtlarını, müzelerini, doğal ve kültürel güzelliklerini anlatan kişilerdir. Karamustafa ve Çeşmeci (2006)'ye göre, turist rehberleri turistlerin bilgi birikimini artırmaya yardımcı olan kişilerdir.

### 1.3. DÜNYA'DA TURİST REHBERLİĞİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Turist rehberliğinin tarihsel gelişimi, profesyonel turist rehberlerinin ortaya çıkmasının ilk çağlarda başladığı bir süreci kapsamaktadır. İnsanların ihtiyaç duydukları çeşitli hizmetleri karşılamak amacıyla mesleklerin ortaya çıktığı ilk çağlardan itibaren turist rehberliği mesleği önemli bir rol oynamıştır. Bu dönemde kara ve deniz yolculuklarında, kıtalararası göçlerde, savaşlarda, ticaret kervanlarında ve kutsal yerlerin ziyaretlerinde turist rehberleri liderlik etmişlerdir (Yenipınar vd., 2014).

Tarihte bilinen ilk rehberler Mısır'ın ünlü Konuşan Heykeli'ni görmek için Nil Nehri boyunca teknelerle gezdiren Mısırlı rahipler olarak tanımlanır. Organize seyahatlerin başlangıcı olarak ise M.Ö. 776'da başlayan Olimpiyat Oyunları kabul edilir ve turist rehberliği kavramı da bu tarihten itibaren bir meslek haline gelir. Yunanlar tarafından yapılan yollar, antik Yunanca'nın yaygınlaşmasına ve Olimpiyat Oyunları şenliklerine katılan kişi sayısının artmasına katkıda bulunmuştur. Bu dönemde yaşayan satirik şiir yazarı Lucian (M.S. 120-180), insanları yeraltında Arafah'a yolculuk yapma konusunda liderlik edebileceğini belirterek o dönem için astral seyahatlere liderlik eden bir rehber olarak tanınmıştır (Pond, 1993; akt. Aysin, 2018)

Halikarnaslı (Bodrum) tarihçi ve coğrafyacı Herodot (M.Ö. yaklaşık 484-426) hayatı boyunca yaptığı seyahatlerde gördüklerini ve gezdiği yerlerin tarihini anlatan ilk rehberlerden biridir. Herodot'un yanı sıra Anadolu'nun tarihini ayrıntılı bir şekilde anlatan coğrafyacı Strabon ve şair Homeros da kültür turizminin öncülerinden olarak kabul edilir (Çolakoglu, Epik ve Efendi, 2010).

Lidyalıların parayı keşfetmesi ve ticaretin gelişmesiyle birlikte seyahat, ticaret amaçlı bir faaliyet haline gelmiştir. Roma döneminde ise daha çok Romalıların seyahate olan ilgisi, düzenli yol ağının inşası ve refah seviyelerinin yükselmesiyle birlikte ivme kazanmıştır. Bu dönemde spor, ticaret ve din gibi amaçlarla yapılan seyahatlerde deneyimli rehberler, yol gösterici olarak seyahat eden kişilere eşlik etmiştir (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010).

Ortaçağ'a gelindiğinde, Haçlı Seferleri gibi büyük kitlesel seyahatlerde günümüzdeki turizm unsurlarını, ulaşım, konaklama, güvenlik, yeme içme, sınır geçişleri, rehberlik ve giriş ücretleri gibi hizmetlerin görüldüğü bilinmektedir. 17. yüzyılda ise Rönesans dönemiyle başlayan seyahatler, statü kazanmak için bir araç olarak kullanılmış ve sadece zenginlerin katılabildiği bir yaşam biçimi haline gelmiştir. Ancak seyahatin maliyetleri ve uzun süre çalışmadan geçinebilme zorluğu, o dönemde normal halk için kolay olmamıştır. Haçlı Seferleri sonrasında ise Marco Polo'nun seyahatleri ve misyoner papazların Hristiyanlığı yaymak için yaptıkları seyahatler dikkat çekmiştir (Değirmencioğlu, 1998).

Turizm ilk zamanlarda sadece belirli bir kesimin faydalandığı bir faaliyet olarak ortaya çıkmış olup, bugünkü şeklini Sanayi Devrimi'nden sonra kazanmıştır. Bu dönemde 1851 yılında Thomas Cook'un İngiltere'de Leicester-Loughborough arasında düzenlediği bir günlük tren gezisi, turizmin bugünkü anlamını almasını sağlamıştır. O zamandan bu yana geçen 150 yıldan fazla süre boyunca, turizm hala bir yerden başka bir yere seyahat eden kitleleri, seyahat planlarını yapan tur operatörlerini, bu planları pazarlayan seyahat acentelerini ve bu seyahatlerde liderlik eden turist rehberlerini içermektedir. Bu şekilde turizm kavramı günümüzde de hala geçerliliğini korumaktadır, ancak başlangıcından bu yana birçok değişiklik ve gelişme yaşanmıştır. Turizm sektörü, giderek daha fazla insanın seyahat etme isteğiyle büyümüş, çeşitlilik kazanmış ve küresel bir ölçeğe ulaşmıştır. Turizm insanlara yeni kültürler keşfetme, dinlenme ve eğlenme fırsatı sunmanın yanı sıra ekonomik, sosyal ve kültürel etkileriyle de önemli bir sektör haline gelmiştir (Aysin, 2018).

#### 1.4. TÜRKİYE’DE TURİST REHBERLİĞİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Türkiye’de turist rehberliğinin tarihsel gelişimi, 19. yüzyılın sonlarına kadar uzanmaktadır. Bu dönemde İstanbul’a gelen yabancı sayısındaki artış, ülkeyi gezip tanıtacak rehberlere ve dolayısıyla rehberlik mesleğine olan ihtiyacı ortaya çıkarmıştır. Bu durum 29 Ekim 1890 tarihinde yayınlanan “Seyyahına Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname” ile daha da hız kazanmıştır. Bu nizamname rehberlik mesleğinin kurumsallaşmasının ilk adımı olarak kabul edilir (İrigüler ve Güler, 2016). O dönemde rehberlik hizmeti, yabancı dil bilen vatansever aydınlar, kolej talebeleri ve emekli subaylar tarafından gönüllü olarak verilmiştir. Cumhuriyetin ilanından sonra ise rehberlik mesleğinin gelişiminde önemli bir rol oynayan Türk Seyyahın Cemiyeti, 6 Kasım 1923 tarihinde kurulmuştur. Daha sonra cemiyetin adı Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu olarak değiştirilmiştir. Bu kuruluş sayesinde ülkenin tanıtımı için rehberlik mesleğini icra eden Türk gençleri de katılmıştır (Tanrısever, Bektaş, ve Koç, 2019).

İlerleyen dönemde esleğe kabul ve mesleğin yapılış şekline yönelik işleyişle ilgili olarak 8 Kasım 1925 tarihinde 2730 sayılı Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname çıkarılmıştır. Bu kararname turist rehberliği mesleğinin düzenlenmesine yönelik önemli adımlardan biridir. Türkiye’de turist rehberliği, bu tarihten itibaren kurumsal bir yapıya kavuşarak gelişimini sürdürmüştür (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2020).

Rehberlik kursları Türkiye’de ilk olarak 1928 yılında açılmış ve ardından 1951, 1965 ve 1968 yıllarında da bu kurslar düzenlenmeye devam etmiştir. Rehberlik mesleğinin günümüz şartlarına uygun bir şekilde düzenlendiği ilk yönetmelik ise 3 Eylül 1971 tarihinde yayınlanan “Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği” dir. Daha sonra bu yönetmelik 21 Mart 1974 tarihinde değiştirilerek “Profesyonel Turist Rehberliği Kursları ve Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” adını almıştır (Değirmencioğlu, 1998). Ancak bu yönetmelik yasal bir statüye sahip olmadığından dolayı rehberlerin bazı sorunlarla karşılaşmasına neden olmuştur. Bunun

üzerine sektör çalışanları, meslek odaları, akademisyenler ve diğer ilgili kişi ve kurumların çabalarıyla 22 Haziran 2012 tarihinde 6326 sayılı “Turist Rehberliği Mesleği Kanunu” çıkarılmış ve bu kanunla meslek yasal bir statü kazanmıştır. Bu gelişme turist rehberliği mesleğinin daha iyi düzenlenmesini ve rehberlerin haklarının korunmasını sağlamıştır (Yenipınar, Bak ve Çapar, 2014).

### 1.5. TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN ÖZELLİKLERİ

Turist rehberliği bir meslek olarak belirli özelliklere sahiptir. Bu meslek yüksek düzeyde sosyal etkileşim gerektiren, sosyoloji, psikoloji, yabancı dil bilgisi ve entelektüel birikim isteyen bir alandır. Turist rehberliği mevsimlik bir iş olabilir, fiziksel güç gerektirebilir ve iş güvencesi sağlamayabilir. Aynı zamanda disiplinler arası bir alandır ve emeklilik yaşına ulaşmak daha uzun sürebilmektedir (Çolakoğlu vd., 2010).

Turist rehberliği mesleğinin avantajları ve dezavantajları bulunmaktadır. Avantajları arasında farklı kültürlerden insanlarla tanışma ve sohbet etme imkanı, kaliteli otellerde konaklama, lezzetli restoranlarda yeme, çeşitli eğlencelere katılma şansı ve tatmin edici bir gelir elde etme bulunur. Dezavantajları ise iş güvencesinin olmaması, uzun çalışma saatleri ve ayakta durma gerekliliği, zorlu hava koşullarına rağmen turu tamamlama çabası, düzensiz çalışma saatlerinin aile yaşamında sorunlara yol açması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu, düşük kültür düzeyine sahip turistlerle çalışma ve kişisel zaman ayıramama gibi faktörlerdir (Acar, 2014).

Turist rehberliği mesleği, hem avantajları hem de dezavantajları olan dinamik bir meslektir ve meslek sahiplerinden belirli özellikleri, yetkinlikleri ve esnekliği gerektirir (Çolakoğlu vd., 2010).

Turist rehberliği mesleğinin kendine özgü özelliklerini aşağıdaki şekildedir (Güzel, 2007; Yarcın, 2007; Toker, 2011):

- Turist rehberliği zorlu koşullara dayanabilme yeteneği gerektiren bir meslektir.

- Bu meslek sürekli değişen bir ortamda çalışmayı gerektirir. Turist rehberleri, her zaman güncel gelişmeleri takip etmeli ve kendilerini yenilemelidir.
- Turist rehberliği mesleğini icra edenlerin kişilikleri, bu mesleğe uygun olmalıdır. İyi iletişim becerileri olan, turistlerle etkili iletişim kurabilen ve onlara olumlu bir etki bırakabilmelidir.
- Dış etkenlerin neden olduğu beklenmedik durumlar, kazalar, krizler, doğal afetler gibi durumlar, tur programlarının ani şekilde kesilmesine sebep olabilir. Bu durumlar turist rehberlerini esnek olmaya ve hızlıca uyum sağlamaya zorlar.
- Turist rehberliği mesleği mevsimsel yoğunluğa bağlı olarak değişkenlik gösterir ve iş güvencesi sunmayan bir meslektir.
- Bu meslek liderlik becerilerini, program yönetimini, ülkeyi ve grup üyelerini temsil etmeyi, grup arasındaki ilişkileri yönetmeyi, bilgi kaynağı olmayı, kararlılık, anlayış ve mesleki etik gibi yetenekleri içerir.
- Turist rehberliği mesleği farklı kültürden insanlarla tanışma fırsatı sunarak sosyal ilişkilerin gelişmesine ve deneyim kazanmaya olanak sağlar.

#### **1.6. TURİST REHBERİNİN SAHİP OLMASI GEREKEN ÖZELLİKLER**

Her meslekte olduğu gibi rehberlik mesleğinde de mükemmel olmak kolay değildir. Bazı rehberler dışa dönük ve bilgi aktarımında kusursuz olmalarıyla başarı elde ederken, bazıları ustaca ve sakın bir şekilde problemleri çözme becerileriyle öne çıkarlar. Bazı tur acenteleri turda şarkı söyleyen, fıkra anlatan ve grupla oyunlar oynatan bir animasyon uzmanı gibi rehberler arayabilirler. Diğer bazı acenteler ise kültürel değerleri iyi bir şekilde aktarabilen ve etkileyici anlatım yeteneği olan rehberleri tercih ederler. Bu acenteler için, rehberin eğlendirme yeteneği önemli olsa da asıl unsur değildir. Dolayısıyla acenteler, gruplarına uygun rehber seçiminde rehberlerin niteliklerini, bilgi ve becerilerini göz önünde bulundurmalıdır (Tangüler, 2002)

Turun bir sonraki turu satılacak kişi rehberdir. Rehberin performansı tur şirketine olumlu bir imaj olarak geri dönerek, potansiyel turistlerin tavsiyeleriyle satın alımların

artmasına yol açar. Turist rehberi turistlerle ziyaret edilen yer arasında arabuluculuk rolünü üstlenir. Turistlerin ziyaret ettikleri yerlerde karşılaşabilecekleri sorunlara çözümler sunarak, turistler için güvenli bir ortam oluşturmaya çalışır (Zhang ve Chow, 2004)

Turistler tarafından rehberli turları tercih edenler, ülkelerini temsil eden rehberlerden çeşitli alanlarda bilgi sahibi olmalarını beklerler, örneğin dini inançlar, müzik, sosyal yaşam, tarih, hukuk vb. Bu nedenle bir rehber sürekli olarak kendini güncellemeli ve geçmiş ve güncel bilgilere hakim olmalıdır. Her ne kadar turistler ziyaret ettikleri ülke hakkında bilgi sahibi olsalar da, rehberler her zaman yardıma ihtiyaç duyulan önemli bir kaynaktır. Turist rehberlerinin seçimi dikkatli bir şekilde yapılmalı ve eğitimlerine büyük önem verilmelidir. Bu nedenle rehberlerde aranan belirli özellikler vardır. Aşağıda, rehberlerin sahip olması gereken özellikler sıralanmaktadır (Acar, 2014; Çolakoğlu vd., 2010; Eker, 2015; Nebioğlu, 2009; Tokay, 2015):

- Rehber etkili bir ses tonuyla konuşmalı, esprituél bir anlayışa sahip olmalı ve gerektiğinde espri yapabilmelidir. Ses tonu basit, doğal, hoş ve anlamlı olmalıdır. Göz teması kurarak ve uygun jest ve mimiklerle iletişim kurmalıdır.
- Rehber hoşgörölü, dürüst, güvenilir, bakımlı, nazik, esprili, dışa dönük ve sosyal olmalıdır. İkna yeteneği, dinleme becerisi ve topluluk önünde hitabet yeteneği gibi temel işlevleri yerine getirmelidir. Ayrıca turistlere ilgi göstermeli, onları önemsediklerini hissettirmeli ve sabırlı olmalıdır.
- Rehber arkeoloji, sanat tarihi, tarih, coğrafya ve mitoloji gibi konularda eğitim almış olmalıdır. Ayrıca açık ve berrak bir telaffuza ve geniş bir kelime dağarcığına sahip olmalıdır.
- Rehber ziyaretçilere ilgi göstermeli, onları önemsediklerini hissettirmeli ve tur sırasında grup liderliği yaparak düzen sağlamalıdır. Ayrıca turistlerle iletişim halinde olmalı ve onların ihtiyaç ve beklentilerini anlamalıdır.
- Rehber bir yeri anlatırken, o bölgeyle ilgili hikayeleri, efsaneleri veya mitleri gerçekleri çarpıtmadan ziyaretçilere aktararak deneyimlerini unutulmaz kılmalıdır.
- Rehber kibar ve ciddi bir tavır sergilemeli, sempatik görünmeye özen göstermelidir. Güler yüzlü olmak olumlu sonuçlar doğurabilir, ancak laubali

olmamalı, gereğinden fazla boş konuşmalara girmemeli ve bilgiçlik taslamamalıdır. Turistlere söz hakkı vererek onların düşüncelerinden ve bilgilerinden faydalanmaya çalışmalıdır.

- Rehber sürekli olarak güncel kalabilmeli ve ziyaretçileri etkileyebilmek için mesleğe duyulan hayranlık hislerini canlı tutmalıdır.
- Rehber eğitilmiş olmalı ve arkeoloji, sanat tarihi, tarih, coğrafya ve mitoloji gibi konularda gerekli bilgilere sahip olmalıdır. Ayrıca kendini sürekli geliştirmeli ve en son güncel bilgilere sahip olmalıdır.
- Rehber liderlik ve grubu yönetme becerisine sahip olmalıdır. Grubunun düzenini sağlamalı, etkili kararlar almalı ve sürekli iletişim halinde olmalıdır.
- Rehber milletini ve ülkesini seven bir insan olmalıdır. Ülkeyi tanıtmaya görevine sahip olan rehber, her zaman olumlu tanıtım faaliyetleri yapmalı ve turistlerin ülkeyi en iyi şekilde hatırlamasını sağlamalıdır.
- Rehber turistlere sağladığı hizmet sırasında sabırlı olmalı ve görevini yerine getirmelidir. Ayrıca tur sırasında oluşabilecek kaza ve rahatsızlık durumlarına karşı ilk yardım eğitimi almış olmalı ve gerektiğinde doğru şekilde hareket edebilmelidir.
- Rehber acenta veya tur operatörünün çıkarlarını en iyi şekilde korumalı ve gözetmelidir. Ayrıca temsil yetkisi ve yeteneği olmalıdır ve kendisini, acentasını ve ülkesini en iyi şekilde temsil etmelidir.
- Rehber tur sırasında zamanı iyi kullanmalı ve programda belirtilen yerleri zamanında ve verimli bir şekilde gezilmesini sağlamalıdır. Ayrıca turistlerin beklentilerini karşılamalı ve her bir ziyaretçinin önemli olduğunu hissettirmelidir.
- Rehber her alanda bilgi sahibi olmalı ve turistlere her konuda yardımcı olmalıdır. Tur sırasında tek yetkili kişi olduğundan, ziyaretçilere rehberlik etmeli ve ihtiyaçlarını karşılamalıdır.

Özetle rehber geniş bir bilgi yelpazesine sahip olmalı ve tur sırasında acenta ve ülkeyi temsil eden tek yetkili kişi olarak ziyaretçilere çeşitli konularda yardımcı olmalıdır. Rehber yerli ve yabancı turistlere ihtiyaç duydukları her konuda rehberlik etmelidir. Aynı zamanda temel ilk yardım tekniklerine hakim bir sağlık uzmanı gibi davranmalı ve

ülkenin siyasi, coğrafi ve diğer önemli konuları hakkında bilgi sahibi olmalıdır. (Nebioğlu, 2009).

### 1.7. TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİ

Turist rehberliği eğitimi turistler üzerinde etkili olacak bilgi, beceri, tutum ve davranışlarıyla rehberlerin donanımlı olmalarını sağlamak açısından büyük önem taşımaktadır. Eğitim sürecinin titizlikle planlanması ve uygulanması, turizm endüstrisinde önemli bir rol üstlenen rehberlerin seçiminden başlayarak dikkatle yürütülmelidir. 1995 yılına kadar Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen turizm rehberliği eğitimi günümüzde devlet ve vakıf üniversitelerinde yer alan turist rehberliği, turizm rehberliği, seyahat işlemeciliği ve turizm rehberliği ön lisans ve lisans programlarıyla da sunulmaktadır. Bu programlardan mezun olan kişiler, yabancı dil sınavlarında başarı göstermeleri ve bakanlığın gerçekleştirdiği yurt içi (ülkesel yurtiçi/bölgesel yurtiçi) uygulama gezilerini tamamlamaları şartıyla turist rehberliği mesleğini icra edebilirler. 26 Aralık 2014 tarihinde yürürlüğe giren “Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği” ile birlikte, birlikler ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)’ın ortak önerileri ve bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak belirlenen dillerde, Bakanlık tarafından denetim ve gözetim altında, birlikler tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenlenmektedir (Güven ve Ceylan, 2014). Bununla birlikte Değirmencioğlu (2001) tarafından yapılan bir araştırmada, rehberlerin %49,7’sinin bakanlık tarafından sunulan eğitim programını yeterli bulmadığı ve gereksinimlerini karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Rehberlik mesleği kapsamlı bilgilere dayanan bir meslek olduğundan, rehberlerin çoğu, tur öncesinde eksikliklerini kendi çabalarıyla gidermeye veya usta çırak ilişkisinden faydalanmaya çalışmaktadır (Değirmencioğlu, 2001).

Türkiye’de turist rehberliği eğitimi, örgün eğitim ve yaygın eğitim olmak üzere iki farklı sistem üzerinden gerçekleştirilmektedir. Örgün eğitim üniversitelerin meslek yüksekokullarında iki yıllık programlar ve fakülte/yüksekokullarda lisans ve yüksek lisans düzeyinde yapılan eğitimler şeklinde uygulanmaktadır. Yaygın eğitim ise Kültür

ve Turizm Bakanlığı tarafından 2012 yılına kadar açılan kurslar aracılığıyla gerçekleştirilmekteydi. Ancak 2012 yılında Meslek Yasası'nın yürürlüğe girmesiyle birlikte, birlikler tarafından ihtiyaç duyulan bölge ve dilde sertifika programları düzenlenmeye başlanmıştır. Bu programlar turist rehberliği eğitimi sertifika programları olarak adlandırılmaktadır. Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği' ne (2014) göre Turist Rehberleri Birliği (TUREB) ve TÜR SAB'ın ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla, turizm sektörünün ihtiyaçları göz önünde bulundurularak, belirlenen dillerde Bakanlığın denetimi altında birlikler tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenlenmektedir. Bu programların dilleri birliklerin bakanlığa yazılı olarak bildirdiği öneriler ve sektördeki ihtiyaçlar doğrultusunda belirlenmektedir. Sertifika programlarını sadece TUREB düzenleyebilir ve TUREB dışındaki kurumlar sertifika programı düzenleyemez. Ancak bakanlık ihtiyaç olduğunda, gerekli gördüğü dillerde bölgesel sertifika programlarının açılmasını talep edebilmektedir. Sertifika programlarına başvurabilmek için en az lisans düzeyinde mezun olmak ve bu mezuniyetin turist rehberliği alanında olmaması gerekmektedir. Seçme sınavını başarıyla geçen adaylar, TUREB tarafından belirlenen ücreti ödeyerek sertifika programına kayıt olabilirler ve programın düzenlendiği il veya illerde eğitimlerine devam ederler. Yapılan sınavda, başarılı olan adaylar, sertifika programı için TUREB tarafından belirlenen ücreti ödeyerek programa kayıt olurlar ve programın düzenlendiği il ya da illerde sertifika programına devam ederler (Peker, 2022).

Türkiye'de turist rehberliği eğitimi örgün eğitim sistemi içerisinde ön lisans ve lisans düzeyinde sunulmaktadır. Ön lisans düzeyindeki turist rehberliği eğitimi Yükseköğretim Kurulu'na bağlı üniversitelerin meslek yüksekokullarında verilmektedir. Hazırlık olmayan bölümlerde eğitim süresi 2 yarıyıl, hazırlık olan bölümlerde ise 4 yarıyıl olarak uygulanmaktadır. 1990'lı yıllarda iki yıllık rehberlik eğitiminin özellikle dil eğitimi açısından yetersiz olduğu görüldüğünden, bazı üniversitelerde dört yıllık Turizm Rehberliği Bölümleri açılmıştır. Zaman içinde bazı bölümler kapanmış olsa da yeni bölümlerin açılması ve kontenjanların artmasıyla rehberlik eğitimi yaygınlaşmıştır. Türkiye'deki ilk lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren yüksekokul, Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu olup, 1997 yılında eğitim vermeye başlamıştır. 2003 yılında 14 olan turist rehberliği eğitimi veren üniversite

sayısı, 2007 yılında 21'e yükselmiştir. Aynı dönemde lisans düzeyinde eğitim veren program sayısı da 4'ten 13'e ciddi bir artış göstermiştir. 2017 yılı itibariyle Türkiye'de 17 ön lisans programına ek olarak 21 lisans programı bulunurken, 2019 yılında Turizm Rehberliği programına sahip 3 fakülte, Turizm Rehberliği programına sahip 38 fakülte ve Turizm Rehberliği programına sahip 11 yüksekokul olmak üzere toplamda 52 kurum bulunmaktadır. Bu programlar arasında ücretli, %75 indirimli, %50 indirimli, %25 indirimli, burslu ve ikinci öğretim seçenekleri de yer almaktadır. Bu bölümlerdeki toplam öğrenci kontenjanı yaklaşık 750'dir (Peker, 2022).

Turist rehberliği diğer meslek grupları gibi, kaliteli ve yeterli bir eğitim gerektiren bir alandır. Geçmişte turist rehberleri sadece kendi bölgelerinin dilini en iyi bilen kişiler olarak kabul edilirken, günümüzde turizm sektöründen elde edilen faydaların etkisiyle turist rehberliği eğitimi birçok ülkenin öncelikli bir konusu haline gelmiştir. Turist rehberleri sadece dil yetkinliğiyle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda tarih, kültür, coğrafya ve turizm alanlarında da geniş bir bilgi birikimine sahip olmalıdır. İyi bir turist rehberi turistlere yerel tarihi, anıtları, müzeleri ve diğer turistik yerleri anlatırken, ilgi çekici hikayeler anlatma becerisine de sahip olmalıdır. Ayrıca iletişim ve liderlik yetenekleriyle grupları yönetebilmeli, sorunları çözebilmeli ve acil durumlarda gereken önlemleri alabilmelidir (Tanrıseven, Bektaş ve Koç, 2019).

Turizm eğitimi bir ülkedeki her türlü kuruluşun katkı sağladığı çalışmaları kapsayan bir alan olarak turizm konusunda bir ülke vatandaşının tutum ve davranışlarını olumlu yönde değiştirebilmek amacıyla yapılan faaliyetleri içermektedir. Turizm eğitimi öğrencilere turizm bilincini ve misafirperverlik temel prensiplerini kazandırmak ve turizm sektöründe çalışan personelin genel ve mesleki bilgilerini artırmak için gerçekleştirilen tüm etkinlikleri içerir. Turizm eğitiminin sonuçları turist rehberlerinin bilgi ve beceri düzeylerini de içerir. Yani bir turist rehberi, bilgiyi en etkili ve unutulmaz şekilde aktarabilen, bazen bir sanatçı, politikacı, ressam, müzisyen, psikolog veya sosyolog gibi davranabilen ve yerel halkı temsil edebilen bir kişidir. Rehberler su üzerinde yüzen buzullar gibi görünürken, bilgi dağarcıklarının yanı sıra görünmeyen, su altında yer alan birikimlere de sahip olmalıdır (Koroğlu, Manav ve Karaca, 2018).

## 2. BÖLÜM

### DUYGUSAL ZEKA

#### 2.1. DUYGU KAVRAMI

Daniel Goleman, duyguların öğrenmeyi teşvik ettiğini ve bireyin öğrenme potansiyelini artırdığını belirterek, merak uyandırarak soru sormaya yönlendirdiğini, bilinmeyenleri araştırmaya teşvik ettiğini ve öğrenilenleri uygulama yeteneğiyle davranışı bütün olarak karakterize ettiğini ifade etmektedir (Akbaş, 2018).

Duygular ihmal edildiğinde zamanla hissizlik yaratır ve önemini yitirir; kontrol edilemez hale gelerek istenmeyen durumlara yol açar. Önlem alınmaması sonucu endişe duyduğumuz bir konu zamanla kaygımızı artırır, hayatımızın her anında huzursuz hissetmemize neden olur veya öfkelendiğimizde içimize atar ve kontrol edemediğimiz bir öfkeye dönüşmesine sebep olur (Goleman, 1998).

Duygusal dengeyi korumak için duygularımızı zamanında tanıma ve kontrol etme becerisi önemlidir. Aşırı stres ve baskı altında olan duygular dengemizi bozabilir. Duygusal yaşantımız sürekli aynı olmaz, mutluluktan acıya kadar çeşitli duyguları deneyimleriz. Acının aşırıya kaçmayan ve sürekli olmayan hali yaratıcılığa ve ruhsal gelişime katkıda bulunabilir. Acılar insan ruhunu olgunlaştırabilir. Duygusal dengeyi korumak sağlıklı bir yaşam sürdürmek ve olgunlaşmaya katkıda bulunmak açısından önemlidir (Aydın, 2010).

Duygularımız, düşünme ve planlama kapasitemizin sınırlarını belirleyerek, uzak bir hedefe hazırlanmaya devam etmemizi, sorunları önlemeyi veya güçlendirmeyi sağlar. Yaptığımız şeylere ne kadar motive olduğumuz, heves ve zevkle, hatta uygun düzeyde endişeyle, bizi başarılı kılar. Bu anlamda duygusal zeka, bilinçli veya örtük olarak diğer tüm yeteneklerimizi derinden etkileyen temel bir beceri ve güçtür (Maboçoğlu, 2006).

## 2.2. ZEKA KAVRAMI

Zeka terimini ilk defa psikolojik bağlamda ortaya koyan Spencer, hayvanların içgüdülerini kullanırken insanların zekalarını kullandığını öne sürmüş ve zekanın, çeşitli izlenimleri birleştirme yeteneğine sahip, kalıtsal bir unsuru temsil ettiğini belirtmiştir (Belenli 2005).

Zeka, öğrenme ve uyum yeteneklerini şekillendiren genel bir kavramdır. Yapılan araştırmalar zeka için tek bir tanımın bulunmadığını ortaya koymaktadır. Zeka hem kalıtsal hem de çevresel etkenlerden etkilenecek gelişir ve değişir (Morris, 2002). Kültürel farklılıklar ve araştırmacıların yorumları da zekayla ilgili farklı tanımların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bunlardan bazıları şunlardır (Binbaşıoğlu, 1995): Zeka, zihinsel yetenekleri kullanarak sorunları çözebilme becerisidir. Zeka araçlar üretebilme yeteneğidir. Zeka çevreye uyum sağlayabilme yeteneğidir. Zeka olaylar arasındaki neden-sonuç ilişkilerini kurabilme yeteneğidir. Zeka duygusal ve mantıksal düşüncelerimizin birleşimidir.

Zeka hakkında yazılan ilk kaynaklar Eski Yunan ve Hindistan'a aittir. Zekanın en yaygın tanımı, öğrenme, anlama, problemleri çözme ve yeni durumlarla başa çıkma yeteneğidir. Psikoloji sözlüğüne göre zeka; soyut düşünme, anlama, sorun çözme, bilgileri yeni durumlara uyarlayabilme, akıl yürütme, hafıza ve geçmiş deneyimler gibi zihinsel becerilerin bütünüdür (Karakaya, 2018).

## 2.3. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI

Günümüz toplumunda duyguların varlığı kabul edilmektedir ancak sadece duygulara sahip olmak yeterli değildir. Elbette duyguları hissetmek önemlidir fakat onları anlamamak ve yönetememek sonuç olarak ciddi sonuçlara yol açabilir. Parlak bir zekaya sahip olmak bile duyguları etkili bir şekilde yönetemediğinde mutluluğa ulaşmak zorlaşabilir. Duyguları anlama, tanıma ve yönetme ihtiyacı “duygusal zeka” kavramını ortaya çıkarmış ve günümüz koşullarında büyük bir öneme sahip bir konu haline gelmiştir (Babaoğlu, 2010: 120). Duygusal zeka, zeka ve duygu kavramlarının birleşimidir. Sadece zeka veya sadece duygularla hareket etmek, istenilen sonuçlara ulaşmada yeterli

olmayabilir. Duygusal zeka duyguları doğru bir şekilde tanıyarak ortaya çıkan sorunlarla daha etkili bir şekilde başa çıkma becerisini ifade eder. Bu beceri kendimiz ve çevremizdeki insanlar için daha mutlu bir yaşam sürmek için duygularımızı kullanmamızı sağlar. Duygusal zeka duygusal farkındalık, duygusal yönetim, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi gibi alanları içerir. Duygusal zeka kişilerin duygusal tepkilerini kontrol etmeyi, stresle başa çıkmayı, empati kurmayı ve etkili iletişim kurmayı içeren önemli becerileri geliştirmelerine yardımcı olur. Turist rehberliği gibi mesleklerde duygusal zeka, müşterilerin duygusal ihtiyaçlarını anlama ve karşılamada önemli bir rol oynar. Turist rehberleri duygusal zekalarını kullanarak daha dikkatli ve kişiselleştirilmiş bir hizmet sunabilirler. Aynı zamanda zorlu durumlarla başa çıkmada ve müşteri memnuniyetini sağlamada daha etkili olabilirler. (Akbaş, 2018).

Duygusal zeka tanımlarının tümünde, insanların duygularını iyi bir şekilde tanımları ve duygularını doğru bir şekilde yönetmeleri, ne hissettiklerini, ne düşündüklerini farkında olmaları ve bunları bu yönde yönlendirmeleri ve yönetmeleri mümkün olduğu ifade edilmektedir. Duyguların evrensel bir özelliği vardır. Dünyadaki her insan farklı şekillerde aynı duyguları deneyimler. Bazıları duygularına daha fazla anlam katabilir ve yaşamlarını onlara göre şekillendirebilirken, diğerleri bu duyguları kontrol edebilir ve istedikleri gibi yaşamlarını şekillendirebilirler. Bir olayı deneyimlediğimizde olayın bize hangi tür duyguyu yarattığı, zekamızın perspektifine, nasıl algıladığımıza bağlı olarak belirlenir. O anda yaşadığımız duygular olaya verdiğimiz anlamlardan oluşur. Duygusal zeka başarıyı öngörme iddiasıyla önemli ölçüde dikkat çekmektedir. Öfke, üzüntü, korku, zevk, sevgi, şaşkınlık, tikslenme, utanç, mutluluk gibi çeşitli duygulara göre eski Yunan filozoflarına göre duygular düzensiz ve eksantrik bilgi kaynaklarıdır. Duygular düşüncelere katkıda bulunabilir ancak onları bozmazlar (Kızılkaya, 2020).

## **2.4. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ**

### **2.4.1. Mayer ve Salovey Modeli**

Mayer ve Salovey'nin 1990'larda yaptıkları akademik araştırmalar, duygusal zeka alanında tanımlama ve modelleme konusunda önemli katkılarda bulunmuştur. Bu

alışmalar diğ er duygusal zeka modellerinin temel varsayımlarına dayandığı için, Mayer ve Salovey’in modeli duygusal zeka modellerinin temelini oluşturmaktadır (akar ve Arbak, 2004). Modelde, Mayer ve Salovey duygusal zekanın içeriğini aşağıdaki şekilde açıklamışlardır (Karabulut, 2012):

“Duyguları doğru bir şekilde algılama, değerlendirme ve ifade etme becerisi; düşünceleri yönlendirmede düşünceleri ve duyguları kullanabilme yeteneği; duyguları veya duygusal bilgiyi anlama yeteneği; duygusal ve entelektüel gelişimi sağlamak için duyguları düzenleme ve ifade etme yeteneğini içerir.” (Karabulut, 2012).

Mayer ve diğerleri’nin duygusal zeka modeli dört boyuttan oluşur. Bu boyutlar: duyguları algılama ve açıklama, düşünceleri duygularla birleştirme, duyguları anlama ve kullanma, kendi ve başkalarının duygularını yönetmedir. Duygusal zeka modeline göre, ilk boyut duyguların tanımlanması ve ifade edilmesini içerir. İkinci boyut, duyguların düşüncelerle nasıl birleştiğine odaklanır ve düşüncelerin duygulara nasıl yardımcı olduğunu inceler. Duyguları anlama ve kullanma ise üçüncü boyutta yer alır ve duyguların ifade ettiği mesajları, ilişkileri, ilerlemeleri ve duygularla mantık yürütme sürecini kapsar (Mayer vd., 2000).

Mayer ve diğerleri ayrıca duygusal zeka seviyesinin bireylerin performansı ve yeteneklerine dayalı testlerle ölçülebileceğini belirtmişlerdir. İlk olarak, oklu Duygusal Zeka  l eği (MEIS - Multifactor Emotional Intelligence Scale) geliştirmişlerdir. Ancak bu ölçeğin güvenilirlik değerleri düşük olduğu ve skrolama sürecinin zorluklar içerdiği tespit edilmiştir. Bu nedenle Caruso ile yaptıkları çalışmalarda bu  l eği geliştirmişler ve Mayer, Salovey, Caruso Duygusal Zeka Testi’ni (MSCEIT - Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test) hazırlamışlardır (Mayer vd., 2000).

#### **2.4.2. Bar-On Modeli**

Bar-On Modeli bireyin karşılaştığı istekler, beklentiler ve baskılarla başa çıkma yeteneğini içeren kişisel, duygusal ve sosyal becerilerin bir kombinasyonu olarak

tanımlanan duygusal zekayı açıklar. Bar-On'a göre, duygusal zeka, öngörü yeteneğine sahiptir ve yaşam boyunca başarı üzerinde etkili olan duyguları içerir. Bu modelde sosyal-duygusal becerilere odaklanılır ve farkındalık, anlama, kendini ifade etme, değişime uyum sağlama, başkalarıyla ilişki kurma, güçlü duygularla başa çıkma ve kişisel-sosyal sorunları çözme becerisi önemlidir (Göçet Tekin, 2014).

Bar-On'un perspektifine göre başarının temelini oluşturan beş alan içsel iletişim, kişilerarası iletişim, stres yönetimi, uyum sağlama ve genel ruh sağlığıdır. Bu beş alan Bar-On'a göre başarının anahtar bileşenleridir ve başarılı bir yaşam için önemlidir (Doğan ve Şahin, 2007):

1. İçsel iletişim, bireyin kendi duygularını ve düşüncelerini anlama ve farkındalık geliştirme becerisiyle ilgilidir.
  - Duygusal Öz: Kişinin kendi duygularının farkında olması.
  - Duygusal Bilinç: Kendi ve başkalarının duygularını tanıma ve ayırt etme.
  - İfade Yeteneği: Duyguları uygun bir şekilde ifade etme becerisi.
  - Bağımsızlık: Duygusal olarak bağımsız olma ve özgüven sahibi olma.
  - Kendini Gerçekleştirme: Hedeflere ulaşma ve potansiyeli kullanma.
2. Kişilerarası iletişim, başkalarının duygularını ve düşüncelerini anlama ve farkındalık geliştirme becerisiyle ilgilidir.
  - Empati: Kendini başka kişilerin yerine koyabilme ve onların duygularını anlama yeteneği.
  - Sosyal Sorumluluk: Grup içinde yer alma ve iş birliği yapabilme becerisi.
  - İlişki Kurma: Çevresindeki insanlarla ilişki kurabilme ve bu ilişkiyi sürdürme becerisi.
3. Stres yönetimi, bireylerin baskı altında oldukları zamanlarda kendilerini kontrol edebilme ve çözüm odaklı hareket etme yeteneğini ifade eder.
  - Dayanıklılık: Stresli durumlarda duygularını doğru bir şekilde yönetebilme becerisi.
  - Tepki Kontrolü: Bireyin tepkilerini duruma uygun bir şekilde kontrol edebilme yeteneği.

4. Uyum sağlama, kişisel ve kişiler arası problemleri uygun bir şekilde çözebilme, değişen koşullara esneklik gösterebilme ve duyguları yönetebilme becerisini ifade eder.
  - Gerçekçilik: Bireyin çevresini gerçekçi bir şekilde algılama yeteneği.
  - Esneklik: Farklı durumlara göre duygu ve düşünceleri ayarlayabilme becerisi.
  - Problem Çözme: Etkin çözümler üreterek problemleri çözebilme yeteneği.
5. Genel ruh sağlığı, bireyin kendisine ve diğer insanlara karşı olumlu duyguları ifade etme ve iyimser olma becerisini içerir.
  - İyimserlik: Olumsuz durumlarla karşılaştığında olumlu bir tutum sergileme yeteneği.
  - Mutluluk: Bireyin kendisiyle ve çevresiyle uyumlu ve mutlu olabileceği durumu.

#### 2.4.3. Cooper ve Sawaf Modeli

Cooper ve Sawaf tarafından geliştirilen duygusal zeka modeli, başlangıçta iş yaşamı ve yönetim alanında kullanılmıştır. Bu çalışma liderlik ve duygusal zeka arasındaki bağı inceleyen bir literatürde yer almaktadır. Model, hislerin derinliği, öğrenme yetisi, açıklık gibi çeşitli boyutları içermektedir. Duyguları öğrenmek kişinin duygusal potansiyelinin farkında olması anlamına gelmektedir. Duyusal zindelik kişinin temel değerlerini fark etmesini ifade etmektedir. Duyusal derinlik bireyin hedeflerini belirlemesi ve bu hedeflere kendini adanmasıdır. Duyusal simya ise yaratıcılık, fırsatları fark etme gibi unsurları içermektedir (Çiçen, 2021).

Duygusal zeka, çeşitli araştırmalar tarafından kariyer başarısının bir faktörü olarak belirlenmiştir. Cooper ve Sawaf tarafından geliştirilen duygusal zeka, aşağıdaki dört temel bileşenden oluşur (Aslan ve Özata, 2008; Doğan ve Şahin, 2007; Doğan ve Oğuzhan, 2015):

1. Duygusal Okuma ve Yazma: Kişinin kendi duygularını öğrenme ve anlama becerisidir. Duyguların farkında olmak ve bunları anlamlandırabilmek

önemlidir. Duygusal okuryazarlık, başkalarının duygularını anlama ve olumlu yönlerini ortaya çıkarma yeteneğini de içerir.

2. Duygusal Anlamda Zinden Olma: Duygusal farkındalıkla birlikte, duygusal durumları fark etme ve bu farkındalığı doğru bir şekilde değerlendirip iletebilme becerisidir.
3. Duygusal Derinlik: Bireyin temel karakterini oluşturan duygusal derinlik, amaçlarını belirleme ve bu amaçlar doğrultusunda çaba gösterme yeteneğidir
4. Duygusal Simya: Sorunlarla başa çıkmaya yönelik içsel motivasyonumuzu geliştiren bir faktördür. Bu, zorluklarla mücadele etme güdümüzü ve yaratıcılığımızı geliştirme becerisini içerir.

#### **2.4.4. Goleman Modeli**

Duygusal zeka Goleman tarafından şu şekilde tanımlanmıştır: Kendini harekete geçirme, olumsuzluklara rağmen hedeflerine devam etme, dürtüleri kontrol etme ve tatminin ertelenmesi, ruh halini düzenleme, zorluklar düşünmeyi engellemese bile onlara fırsat tanımama, empati kurma ve ümit besleme gibi becerileri içerir. Goleman, duygusal zekanın, kendi duygularımızı ve başkalarının duygularını tanıma, kendimizi motive etme, içsel ve ilişkisel duyguları yönetme yeteneklerinden oluştuğunu belirtmektedir (Sirem, 2009).

Yeterlilik modeli olarak bilinen bu modele göre, duygusal zeka beş farklı boyutta incelenmektedir. Bu boyutlar aşağıdaki şekildedir (Goleman, 2005; akt. Aysel, 2006):

1. Kendi farkındalığı: Bireylerin iç dünyalarında olanları fark etmelerini ifade eder. Bu boyut, duyguları tanımlama ve adlandırma becerisini içerir ve özbilinç olarak da adlandırılır.
2. Duygusal düzenleme: Hangi duyguların ne zaman hissedileceğini kontrol etmeyi değil, bu duyguların ne kadar süreceğini ayarlamayı ifade eden bir tür özdenetimdir.
3. Kendini motive etme: Bireylerin yaptıkları işe motive olmalarını ve buna bağlı olarak başarılı olmalarını ifade eder.

4. Başkalarının duygularının farkındalığı: Ses tonu, yüz ifadeleri, jestler ve sözsüz ifadeler gibi unsurlar aracılığıyla başkalarının duygularını anlama becerisini ifade eder.
5. Duyguları kullanma: Bireylerin duygularını ne kadar ifade edebildikleri ve ilişkilerinde duygularını ne kadar iyi yönetebildiklerini açıklar.

Goleman'a göre hayatımızda karar vermede etkili olan iki farklı zeka türü bulunmaktadır: rasyonel zeka ve duygusal zeka. Bu iki zeka türü birlikte çalışarak hayatımızdaki kararları şekillendirmektedir (Aysel, 2006).

#### **2.4.5. Schutte Modeli**

Salovey ve Mayer tarafından başlatılan duygusal zeka modeli, Schutte ve ekibinin çalışmalarıyla daha da geliştirilmiş ve Schutte duygusal zeka ölçeği oluşturulmuştur. Bu ölçek bireyin kendi duygularını ve başkalarının duygularını algılama ve ifade etme yeteneği, duygularını ve başkalarının duygularını düzenleme becerisi ve duyguları problem çözme süreçlerinde kullanabilme yeteneği üzerine odaklanmaktadır. Schutte, duygusal zeka ölçeğinin teorik olarak uyumlu ve kapsamlı bir modele dayandırılması gerektiğini belirtmiştir. Duygusal zekanın kısa ve doğrulanmış ölçümlere ihtiyaç duyduğunu vurgulayarak, bu çalışma serisiyle uyumlu ve kapsamlı bir boyut geliştirildiği ifade edilmiştir. Schutte duygusal zeka ölçeği, en yaygın kullanılan duygusal zeka ölçüm araçlarından biridir. Otuz üç maddeden oluşan ve tek boyutlu bir yapıya sahip olan bu ölçek, duygusal zeka düzeyini değerlendirmek için kullanılmaktadır (Schutte vd., 1998; akt. Korkmaz, 2018).

### **2.5. DUYGUSAL ZEKAYI ETKİLEYEN UNSURLAR**

#### **2.5.1. Özbilinç**

Özbilinç, içsel duygularımızı anlama ve bu bilgiyi gerçekçi bir özgüvenle kullanma yeteneğidir. Kendi yeteneklerimizi değerlendirirken içimizde hissettiklerimize dikkat

etmek, kararlarımızı yönlendirmede önemli bir rol oynar. Özbilinç, kişisel gelişimimizi destekler ve doğru yönde ilerlememizi sağlar (Goleman, 2005).

Duygusal zeka için en temel beceri, duygusal ifadeleri doğru bir şekilde tanıma yeteneğidir. Çünkü duyguları anlamayı ve doğru bir şekilde ayırt etmeyi başaramamak, diğer yetenekleri işe yaramaz hale getirir. Duygusal farkındalık, duygusal zeka ile ilgili diğer tüm becerilerin temelini oluşturan bir yetkinliktir. Bu nedenle duygusal durumlarımızla ilgili içgörüye sahip olmak, duygusal zekamızı geliştirmek için atmamız gereken ilk ve en önemli adımdır. Bireyin sürekli olarak kendiyle içsel bir diyaloga girmesi kendini tanıma ve duygularını düşüncelerini anlama sürecidir. Kendi iç dünyamızda olanları fark edebilmek davranışlarımızı daha bilinçli hale getirir. Kendini anlamayı başaran bir kişi aynı zamanda karşısındakini de anlama yolunda önemli bir adım atmış olur; bu da etkili iletişimin anahtarıdır (Baltaş, 2006).

### **2.5.2. Kendine Yön Verme**

Kendimize yön vermek, duygularımızı işimizi zorlaştırmak yerine kolaylaştıracak şekilde yönetmek, vicdan sahibi olmak, hedeflerimize ulaşmak için anlık zevkleri erteleyebilmek ve duygusal zorluklarla başa çıkıp yeniden toparlanabilmektir (Goleman, 2005).

Duyguları düzenleme becerisi duygusal ve sosyal hayatta büyük esneklik sağlar. Bireyler kendi ve başkalarının duygularını etkin bir şekilde yönetebilir duygusal kartları kabul etmek zorunda olmadan yönlendirebilir. Bu yetenek olumlu bir yaklaşım benimsemenin yanı sıra özel ve iş yaşamında varoluş gücünü artırır. Olumlu düşünceye sahip bireyler küçük görünen fakat kendileri için anlamlı deneyimlerle tatmin olurlar ve yaşamlarını daha verimli kılarlar. Bu tür bireyler pozitif bakış açılarını ve duygusal durumlarını çevrelerine yayar (Baltaş, 2006). Görünürdeki duygular, düşünceler ve isteklerimizin bir adım altında, fark ettiğimizde bizi şaşırtabilecek bazı duygular, düşünceler ve istekler bulunabilir. Bu durumlarla tanışmak ve yüzleşmek önemlidir. Çünkü tanımadığımız duygular, düşünceler ve istekler bizi yönlendirirken, tanıştığımızda bunları yönetme imkanına sahip olabiliriz (Dökmen, 2004).

### 2.5.3. Motivasyon

Motivasyon bizi hedeflerimize yönlendirecek, inisiyatif kullanmamızı, gelişmek için çaba harcamamızı, yenilgilere ve engellenmişlik hissine karşı sebat etmemizi sağlayacak en içsel tercihlerimizi kullanmaktır (Goleman, 2005).

Motivasyon insanları harekete geçiren bir güdüdür. Tam olarak Türkçe'de karşılığı olmasa da “motive etmek” anlamında kullanılır. İş hayatında çalışanları olumlu bir şekilde motive etmek; onların işlerine bağlılığını artırır, bu da verimliliği artırır. Aynı zamanda işçilerin daha dikkatli olmalarını sağlayarak potansiyel iş kazalarını azaltmaya yardımcı olur. Motivasyon belirli bir amaca yönelik enerjiyi harekete geçirme sürecidir. (Çeltik, 2020). Duygusal zeka çerçevesinde duygusal sistemimizi kullanarak işlere başlama ve tamamlama anlamını taşır. Motive olabilen bireyler daha az yönetilmeye ihtiyaç duyar, zamanı verimli kullanır ve yaratıcı olma eğilimindedir. Motivasyon içsel faktörlerle birlikte dışsal kaynaklarla da beslenir. Özgüven, iyimserlik, kararlılık, coşku ve zorlukları aşma yetisi gibi motivasyon unsurları herkes için geçerlidir. Motive etme becerisi insanları ve kendimizi başarıya odaklayarak harekete geçirebilme yeteneğini ifade eder. Başarı odaklı motivasyon hedefleri yükseltmeyi sadık kalmayı ve başarısızlıkla başa çıkmayı içerir. Duygusal zeka duygusal nitelikleri kullanarak kendimizi ve başkalarını motive etme yeteneğini içerir (Baltaş, 2006).

### 2.5.4. Empati

Empati, insanların hissettiklerini anlamaya çalışmak, onların bakış açılarından bakabilmek ve farklı insanlarla uyum içinde dostluklar kurabilmektir (Goleman, 2005). Empati kurma diğer insanların iç dünyalarının farkına varma sürecidir. Empati kurduğumuzda karşımızdaki insanın kendi içsel dünyasını ve dünyaya olan bakışını fark etmiş oluruz (Dökmen, 2004).

Kendi algılama yeteneğimiz empatinin temelini oluşturur ve kendi duygularımızı anlama kapasitemiz, başkalarının hislerini doğru algılama yeteneğimizi etkiler. Empati sadece duygusal değil aynı zamanda ahlaki bir işlevi de içerir ve ahlaki prensipleri uygulama isteği taşıyan bireylere yardımcı olur. Bu özellikle sosyal ilişkileri yönlendirir,

başarıyı etkiler ve toplumsal dokuyu korur. Farklı insanların duygularını anlamak bu duyguları yaşamış olmasak bile mümkündür. Empati sadece kabul etmek değil, aynı zamanda anlamak üzerine odaklanma yeteneği gerektirir ve duygusal kabul sağlıklı iletişimin temelini oluşturur. Empati, kendi dünyamızla bağlantı kurmadan karşımızdakini anlamak anlamına gelir (Baltaş, 2006). Empati, kişinin kendini ifade edebilme, topluma uyum sağlayabilme, sosyal duyarlılık ve toplumsal uyum gibi olumlu özelliklerle ilişkilendirilen bir yetenektir. Yüksek empati seviyesine sahip bireyler bu becerileri kullanarak duygusal dengeyi koruma ve zor koşullarda bile olumlu düşüncelerini sürdürme eğilimindedir. Empatik iletişim aktif dinleme, farklılıklara açık olma ve geniş bir perspektife sahip olma becerilerini içerir. Bu beceriler kişiler arası ilişkilerin sağlıklı ve olumlu bir şekilde gelişmesine katkıda bulunur (Canbulat, 2007).

#### **2.5.5. Sosyal Beceriler**

Sosyal beceriler ilişkilerde duyguları iyi yönetmek, sosyal durumları ve ilişki ağlarını doğru algılamak ve sorunsuz etkileşimde bulunmaktır. Ayrıca bu becerileri ikna etmek, liderlik etmek, anlaşmazlıklarda uzlaşma ve çözüm bulmak, işbirliği ve ekip çalışması için kullanmaktır (Goleman, 2005).

Sosyal beceriler bireylerin etkili iletişim sağlama ve olumsuz tepkilerden kaçınma amacıyla geliştirdiği öğrenilmiş davranışları ifade eder. Bu beceriler kişilerarası ilişkilerin olumlu bir şekilde kurulup sürdürülmesini sağlamak amacıyla kullanılır (Gresham ve Elliot, 1990). Yoğun duygusal tepkiler dengeyi sarsılmasına yol açabilir. Duygusal dünyamızı zenginleştiren mutluluk ve acı, tek bir duygunun ağırlık kazanmasıyla olumsuz sonuçlar doğurabilir. Değişken yaşamda iyi ve kötü ruh halleri dengeli bir biçimde yaşanmalıdır. Bireyler değişime uyum sağladıkça içsel dengeyi koruyabilir ve çevresel ilişkileri etkili bir şekilde sürdürebilir. Duygusal zeka, hem kendi hem de başkalarının duygularını anlama ve yönetme yeteneğini içerir. Bu yeteneklere sahip olan bireyler ilişkileri sakinleştirme, cesaretlendirme ve anlaşmazlıkları çözme gibi becerilerle ön plana çıkarlar (Canbulat, 2007).

## 2.6. DUYGUSAL ZEKANIN ETKİLERİ

Duygusal zeka, genetik bir özellik olarak doğuştan gelen bir yetenek değildir ve çocukluk döneminde ortaya çıkmaz. Farklı olarak duygusal zeka yaşayarak öğrenme yoluyla geliştirilebilir. Deneyimlerimizden ders çıkardıkça duygusal zeka da gelişmeye devam eder (Beltekin, 2015).

Mayer ve Salovey (1997), yüksek duygusal zekaya sahip kişilerin genellikle daha sağlıklı kararlar verdiğini ve iyi bir ruh hali sergilediğini belirtmektedir. Ayrıca yüksek düzeyde duygusal zekaya sahip olanlar duygularını daha etkili bir şekilde yönetme becerisine sahiptir. Duygusal zorluklarla karşılaştıklarında daha başarılı bir şekilde çözüm bulabilir ve stresle başa çıkabilirler. Bu kişilerin sosyal hayatları ve aile ilişkileri genellikle daha olumlu tepkilerle şekillenir. Buna karşılık düşük düzeyde duygusal zekaya sahip kişiler iş hayatında ve sosyal ilişkilerinde daha az başarı elde edebilir ve saldırgan davranışlar sergileyebilir. Bu nedenle ilişkileri olumsuz yönde etkilenebilir (Beltekin, 2015).

Duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireyler, diğer insanlarla ilişkilerinde daha iyi iletişim kurabilme yeteneğine sahiptir. Son zamanlarda iş dünyasında, yönetsel anlayışın önemsedığı konulardan biri, bireysel olarak başarılı olmanın yanı sıra duygusal zekayı kullanarak takım çalışmalarında da üstün performans sergilemektir. Ayrıca bireylerin kendi duygularını terapist gibi anlayabilmesi, daha sağlıklı toplumsal ilişkiler kurabilmesini sağlar. Bu bağlamda yüksek düzeyde duygusal zeka sahibi bireyler, geliştirdikleri bilişsel beceriler sayesinde düşük düzeyde duygusal zekaya sahip bireylere karşı daha hızlı başarı elde edebilirler (Çetinkaya ve Alparslan, 2011).

## 2.7. TURİST REHBERLİĞİNDE DUYGUSAL ZEKA

Duygusal zeka veya duygusal anlayış başlangıçta IQ'nun yetersiz kaldığı alanlarda başarıyı kanıtlama amacıyla geliştirilmiştir. Liderlik pozisyonlarında da önem kazanan bir kavram haline gelmiştir. Turist rehberleri bilgi ve becerilerinin yanı sıra duygusal ve sosyal zekalarını da kullanarak müşteri memnuniyetini sağlarlar. Duygusal zeka turizm

sektöründe hizmet sunan kuruluşların düzenlenmesine ve müşteri odaklılık sağlamalarına yardımcı olur. Turist rehberlerinin gelişmiş duygusal zeka yeteneklerine sahip olmaları turizmde hizmet veren tüm birimleri etkiler (Cavelzani vd. 2003).

Turizm sektörü çok kültürlü bir yapıya sahip olması nedeniyle müşterilerle birebir ilişkilerin ön plana çıktığı ve sürekli etkileşim gerektiren bir sektördür. Bu durum turizm sektöründe çalışanların yüksek düzeyde duygusal zeka ve duygusal süreçlere sahip olmasını neredeyse zorunlu hale getirmektedir. Turist rehberliği başarısının temelinde doğru ve iyi ilişkiler kurma becerisi vardır. Kişinin kendini tanıması, duygularının farkında olması, duygularını yönetebilmesi ve kendini motive edebilmesi bu meslekte en çok ihtiyaç duyulan becerilerdendir (Mammadov, 2015).

Turist rehberlerinin turizmde her türlü hedefe ulaşmada ne kadar etkili oldukları açıktır. Min (2014), turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerinin iş stresini azalttığını gösteren bulgular elde etmiştir. Duygusal zekası yüksek olan bireyler, duyguları tanıma, ifade etme, kontrol etme ve yönetme gibi becerilere sahiptirler. Bu nedenle stresle daha kolay başa çıkabilirler ve daha iyi bir yaşam kalitesine sahip olurlar (Min, 2014).

Köroğlu ve Türkmen (2017), turist rehberlerinin duygusal süreçlere hakimiyet düzeyleriyle duygusal zekanın önemine ve dolayısıyla turist rehberlerinin duygusal zekalarının artmasıyla turizme olan etkilerinin de artmasına vurgu yapmışlardır. Rehberlerin başkalarının duygularını anlama, kişisel ve kişilerarası ilişkiler, stres, motivasyon ve performans gibi konularda yüksek düzeyde hakimiyetleri olduğu durumlarda turizmde daha etkili olabileceklerini belirtmişlerdir. Bireysel ve sosyal iletişim becerileri gelişmiş, yüksek düzeyde duygusal zeka özelliklerine sahip rehberler daha önce tanışmayan turistlerin hızla kaynaşmasında ve kısa sürede samimi ve olumlu bir ortamın oluşturulmasında büyük etkiye sahiptir (Köroğlu ve Türkmen, 2017).

### 3. BÖLÜM

#### ÇEVRECİ TUTUM

##### 3.1. ÇEVRE KAVRAMI

Çevre, canlıların yaşam alanlarını oluşturan ve etkiledikleri etkilendikleri karmaşık sistemleri ifade eder. Bu alanlar içinde beslenme, üreme, barınma gibi temel ihtiyaçları karşılarlar. Çevre toprak, su, hava gibi bileşenlerden oluşan yaşam alanlarını içerir. Çevre dış koşulların insanların ve toplumun yaşamını etkileyen bütünüdür. Bu anlayışta ekosistem ve kültürel özellikler de dahil edilmiştir. Çevre kavramı evrenseldir ve canlıların yaşamını etkileyen tüm faktörleri içerir. Canlı ve cansız faktörlerin etkileşim içinde olduğu ortam çevreyi oluşturur (Kahyaoğlu ve Özgen, 2012). İnsanların doğa ve diğer canlılarla etkileşim içinde olduğu fiziksel, kimyasal, biyolojik ve toplumsal faktörlerin tamamı çevre olarak adlandırılır. Çevre doğal varlıklarla etkileşim içinde bulunan ve faydalandığı sistemleri kapsar (Kocakurt ve Güven, 2005). Bu bağlamda Karatekin (2011) çevreyi insanların birbirleri ve diğer canlılarla etkileşimlerini içeren yaşam alanı olarak tanımlar.

Çevre kavramı evrensel nitelik taşır ancak geniş bir yelpazede yorumlanabilir. Canlı ve cansız varlıkların yaşadığı fiziksel ortamları ifade eder. İnsanlık dengeli bir şekilde canlı sistemlerle yaşar ve doğayla ilişkisinin temelini oluşturur. Çevre insanların tahrip ettiği habitatlar ve kötü kullanılan kaynaklar sonucunda zarar görmüştür. Bu çevresel sorunları ortaya çıkarır. Sanayileşmeyle dünya nüfusu hızla artmış bu da çevreyi derinden etkilemiştir. Orman tahribatı küresel iklim değişikliği nedeniyle aşırı sıcaklar kuraklık sel ve toprak erozyonu gibi felaketlere yol açmıştır. Bilim insanları çevrenin etkilenme şekillerini anlamaya çalışmaktadır. İnsanlık hava kirliliği ormansızlaşma asit yağmurları gibi çevresel sorunlarda önemli bir rol oynamaktadır (Korkmaz, 2022).

Çevre, doğal çevre ve yapay çevre olmak üzere iki ana kategoriye ayrılabilir. Bu iki başlık aşağıda ayrı ayrı açıklanmıştır.

### 3.1.1. Doğal Çevre

Doğal çevre insan etkisi olmadan doğanın kendi içsel gücü ve etkileriyle oluşan çevreyi ifade eder. Bu tür çevre canlı ve cansız bileşenleri içerir. Canlı doğal çevre bitkiler, hayvanlar ve mikroorganizmaları içerirken; cansız doğal çevre hava, su, toprak sistemleri, madenler ve yeraltı kaynaklarını içerir (Keleş, Hamamcı ve Çoban, 2015).

Doğal çevre, yeryüzünde yaşayan canlı ve cansız varlıkların içinde bulunduğu, insan kaynaklı olmayan çevre ve koşulları ifade eden bir terimdir. Bu çevre ögeleri, biyotik (canlı) ve abiyotik (cansız) olmak üzere iki grupta yer alır. Canlı ögeler, insanlar, bitkiler ve hayvanları içerirken, cansız ögeler ise hava, su, toprak ve yer kabuğunu oluşturan katmanları kapsar. Yeryüzü ekosistemi beş farklı alana ayrılmıştır. Bunlar; kaya katmanı (litosfer), toprak katmanı (pedosfer), çevreyi saran gaz katmanı (atmosfer), tüm su kütlelerinin tamamı (hidrosfer) ve yaşam alanı (biyosfer) olarak adlandırılır. Doğal çevreye ek olarak insan tarafından oluşturulan doğal çevreden de bahsedilebilir. Bu, ormanlar, korular, yeşil alanlar, göletler gibi alanları içerir (Karataş, 2016).

### 3.1.2. Yapay Çevre

Yapay çevre insanoğlunun kendi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla doğal kaynakları tüketmesi, teknolojiler yaratarak ekonomik değere sahip ürünler oluşturması, ekonomik bağlamda değerli olan bu ürünlerin üretimi ve tüketimi sonucu ortaya çıkan atıklar ile de doğal çevrenin bünyesinde oluşturduğu değişiklikler ile ortaya çıkan çevre olarak açıklanabilir. İnsanların bilgi ve kültür birikimine bağlı olarak yeraltı ve yerüstü zenginliklerini kullanıp dönüştürerek oluşturduğu varlıklar yapay çevreyi oluşturur. Yapay çevrenin temel niteliği tamamen insan tarafından oluşturulmasıdır (Algül, 2016).

İnsanların doğaya müdahalesi sonucu oluşan yapay çevre, tarihsel bir olgu olarak karşımıza çıkar. Bu çevre insanlar ve doğa arasındaki dengeyi etkiler. İnsanlar doğal kaynakları kullanarak birçok yapının inşasını gerçekleştirmiştir ancak yapay çevre insan müdahalesi olmadan varlığını sürdüremez. Doğal olmayan bitki ve türlerin bulunduğu

yapay ekosistemler sürekli insan müdahalesini gerektirir ve çeşitlilik bakımından sınırlıdır. Yerleşim alanları kırsal ya da kentsel fark etmeksizin yapay çevreyi oluşturur ve bu çevre dönemin kültürünü, gelişmişlik düzeyini ve toplumsal değerleri yansıtır. Ancak doğal çevre ile yapay çevre birbirinden ayrı düşünülemez çünkü yapay çevre doğal çevrenin bir parçasını oluşturur (Korkmaz, 2022).

### **3.2. ÇEVRE SORUNLARI VE NEDENLERİ**

İnsanın doğayı kontrol etme arzusu ve kaynakları sınırsızca tüketme hırısı, çevre sorunlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu sorunlar 17. yüzyıldan itibaren gözle görülür bir şekilde fark edilmeye başlanmış ve sanayileşme ile teknolojik gelişmelerin etkisiyle 1800’lerde önce Batı Avrupa’da, ardından dünya genelinde ortaya çıkmıştır (Taliboğlu, 2022).

Çevresel sorunlar insanlar ve doğanın etkileşiminin olumsuz etkileri olarak ifade edilebilir. Bu sorunlar doğal afetlerle ilişkilendirilse de genellikle insan faaliyetlerinin sonucudur. Çevresel sorunlar oldukça geniş bir yelpazede yer alsa da çevre kirliliği en büyük etken olarak öne çıkar (Çetin, 2011).

Çevre kirliliği uzun bir tarihsel geçmişe sahiptir. Asırlar boyunca, öncelikle sağlık düzenlemeleri bağlamında, temiz su kaynaklarının bulunması en büyük zorluklardan biri olmuştur. İlk başlarda çevre kirliliği belirli bölgelerle sınırlıydı ve genellikle maden işletmelerinin bulunduğu yerler, büyük kentler, atık boşaltım alanları ve göllerde gözlemleniyordu. Ancak yirminci yüzyılın sonlarına doğru, çevre kirliliği önemli bir sorun haline gelerek sanayi bölgelerini, okyanusları, tüm kıtaları ve hatta uluslararası düzenlemeleri etkilemeye başlamıştır (Ponting, 2000).

### 3.3. BAŞLICA ÇEVRE SORUNLARI

#### 3.3.1. Hava Kirliliği

Havada normal değerlerin üzerindeki maddelerin varlığı havaya karışmasıyla ortaya çıkan hava kirliliği, endüstrileşme ve kentleşme hızlandıkça artmakta ve doğaya, canlılara ve insanlara zarar verme potansiyeline sahiptir. Ayrıca yangınlar, toz fırtınaları ve volkanik faaliyetler gibi olaylar da hava kirliliğine katkıda bulunur. Yakıt kullanımı, sanayi tesislerinin duman salması, petrol, kimya, kağıt ve plastik endüstrileriyle nükleer atıklar, temel kirleticilerin kaynaklarıdır. Normalde havada %20.95 oksijen, %78.09 nitrojen ve %0.3 karbondioksit bulunurken, hava kirliliği durumunda bu oranlar değişir ve dengesizlikler meydana gelir. Sülfür dioksitler ve karbon monoksitler gibi kirleticiler, astım hastalarının yanı sıra sağlıklı insanları da olumsuz etkileyebilir (Böceklioğlu, 2023).

Sera gazlarının atmosfere salınımının artması, ozon tabakasının incelmeye ve küresel ısınma olgusunun etkilenmesine yol açar. İnsan faaliyetleri sonucunda salınan sera gazları, atmosferdeki ısıyı düzenleme ve zararlı ışınları tutma işlevi gören ozon tabakasının incelmeye neden olur. Bu durum önemli bir çevre sorunudur. Saç spreyleri, deodorantlar, buzdolapları ve plastik köpük üretiminde kullanılan CFC (kloroflorokarbon) gazının atmosfere salınımı, ozon tabakasının incelmeye ve zarar görmeye yol açar ve bu sorun henüz tam olarak çözülememiştir. Küresel ısınmanın yol açtığı doğal afetler, insanların, bitkilerin ve hayvanların yaşam koşullarını zorlaştırır ve etkiler (Akın, 2017).

Hava kirliliği aynı zamanda su ve toprak kirliliğine de neden olabilir. Asit yağmurları da bu kirliliğin bir parçasıdır. Hava hareketleri suyun, havanın ve toprağın kirlenmesine katkıda bulunabilir. Rüzgarın hızının saatte 100 km'nin üzerine çıkması, havanın temizlenmesine yardımcı olabileceği gibi kirliliğin yayılmasına da sebep olabilir. Hava kirliliği insanların doğaya yaptığı müdahalelerin sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu kirliliği aşağıdaki faktörlerle özetlemek mümkündür (Kaya, 2012):

- Yanlış yöntemlerle kullanılan yüksek kükürt oranına sahip ve düşük kalorili kömürlerin ısınma amacıyla fazlaca kullanılması.

- Nüfusun hızla artması ve gelir düzeyinin yükselmesiyle birlikte petrol ve türevlerini kullanan taşıtların yaygınlaşması ve buna bağlı olarak karbondioksit salınımının artması.
- Yanlış konumlandırılmış sanayi işletmelerinin üretim süreçlerinde doğaya zararlı gazları bırakmaları, gerekli önlemleri almamaları ve uygun teknolojileri kullanmamaları.

### 3.3.2. Toprak Kirliliği

Toprak kirliliği hayatın devamı için önemli bir kaynak olan toprağın çeşitli maddelerle kirlenmesi durumudur. Bu kirlilik insanlar ve diğer canlılar üzerinde olumsuz etkilere yol açmaktadır (Yapıcı, 2009).

Toprak kirliliği toprak içinde bulunan kimyasal maddelerin belirlenen sınırları aşması sonucu ortaya çıkar ve insanlar dışında diğer canlıları da etkileyebilir. Tarımsal faaliyetler tarım ilaçları ve zirai ilaçlamalar toprak kirliliğinin artmasına neden olmaktadır. Ayrıca tehlikeli maddelerin ve zehirli atıkların toprağa bırakılması da toprağın hızlı ve geri dönüşü zor bir şekilde kirlenmesine sebep olmaktadır. Toprak kirliliği tüm canlıları doğrudan etkilemektedir. Büyüme ve gelişme sürecinde olan canlılar, topraktan gerekli besinleri alamadıklarında olumsuz etkilenir ve hatta ölümcül sonuçlara yol açabilir (Doğanay, 2002).

Toprak kirliliğine neden olan maddeler organik ve inorganik olmak üzere iki grupta incelenebilir. Organik kirleticiler arasında petrol atıkları ve pestisitler bulunurken, inorganik kirleticiler arasında radyoaktif atıklar, azot, fosfor ve ağır metaller yer almaktadır. Bu maddeler öncelikle suyu kirletir ve kirli suyla temas eden toprak da dolaylı olarak kirlenir. Kirletici maddelerin kaynakları arasında endüstriyel atıklar, tarım ilaçları, temizlik maddeleri, petrol istasyonları ve çöp depolama alanları önemli bir yer tutmaktadır. Toprak kirliliği sonucunda ortaya çıkabilecek çevresel sorunlar aşağıda özetlenmektedir (Karaca ve Turgay, 2012; Oğuzhan, 2012):

- Üretim kapasitesinde azalma: Toprak kalitesinin düşmesi, toprakta oluşan kirlilik nedeniyle bitki yetiştirme kapasitesinin azalmasına ve verimlilik düşüşüne yol açar.
- Ürün kalitesinde düşüş: Kirilenmiş topraklarda yetişen ürünlerin besin değeri ve kalitesi düşebilir, dolayısıyla insan sağlığına olumsuz etkileri olabilir.
- Maddelerin azalması: Toprakta bulunan organik ve inorganik maddelerin miktarında azalma görülür. Bu durum toprak verimliliğini etkileyerek doğal döngülerin bozulmasına neden olabilir.
- Baraj göllerindeki etkiler: Topraktaki aşınma ve taşınma olaylarının artması, baraj göllerinde biriken sediment miktarının artmasına ve bu nedenle su kullanım süresinin azalmasına yol açabilir.
- Yer altı suyu kirliliği: Toprak kirliliği, kirli suyun yer altı sularına sızmasına neden olabilir. Bu da içme suyu kaynaklarının kirlenmesine ve su kalitesinde düşüşe yol açabilir.
- İçme suyu kaynaklarının azalması ve kalitesinin düşmesi: Kirilenmiş topraklar, içme suyu kaynaklarını etkileyebilir ve su temininde sorunlara neden olabilir. Ayrıca, toprak kirliliği içme suyu kalitesinde de olumsuz etkilere yol açabilir.
- Erozyon ve toprak kaybı: Toprak kirliliği ile birlikte erozyon riski artar ve toprak kaybı yaşanabilir. Bu da tarım arazilerinin azalmasına, ekosistem dengesinin bozulmasına ve doğal yaşam alanlarının kaybedilmesine yol açabilir.

### 3.3.3. Su Kirliliği

Okyanus ve denizler dünya üzerindeki toplam su hacminin yüzde 97'sini oluştururken, akarsular, göller ve yer altı suları bu miktarın yalnızca yüzde 2'sini temsil etmektedir. Kar ve buzullardaki su miktarı ise sadece yüzde 1 seviyesindedir. İnsanlık tarihi boyunca su, temizlik, tarım üretimi, enerji elde etme ve fabrika üretimleri gibi alanlarda hayati bir kaynak olarak kullanılmıştır. Ancak günümüzde hızla artan nüfus, plansız kentleşme ve sanayileşme sonucunda çevre kirliliği de hızla artmakta ve su kaynaklarının da kirlenmesine neden olmaktadır (Kayıkçı, 2015).

Su kirliliği insanların kullanım suyuna belirlenen sınırların üzerinde zararlı maddelerin karışması sonucu meydana gelir. Bu durum suların doğal yapısının bozulmasına, insan sağlığına zarar vermesine ve ekolojik dengeye zarar vermesine neden olur. Kimyasal ve biyolojik atıkların kontrol edilerek doğaya ve kullanım suyuna zarar vermemesi önemlidir. Aksi takdirde, kullanılabilir su kaynakları azalır ve hatta su kıtlığı sorunu ortaya çıkabilir (Demirel, 2016).

Su ekolojisi canlıların suyla ilişkilerini inceleyen bir alandır. Su buharlaştığında atmosferdeki inorganik ve radyoaktif maddelerle birlikte yükselir ve yağışlarla birlikte yeryüzüne döner. Bu süreçte su, toprak altına sızarken organik olmayan maddelerle birlikte hareket eder. Ancak su, doğal yollarla fiziksel ve biyolojik süreçlerle kendini temizlemeye çalışarak tekrar temiz hale dönme çabası içerisinde (Gökçen Kasap, 2018).

Akarsu, göl ve diğer iç su kaynaklarının kirlenmesi, evsel ve endüstriyel atıkların yanı sıra doğal olayların da etkisiyle gerçekleşir. Hızlı kentleşme, nüfus artışı ve sanayileşme, kentsel bölgelere yakın su kaynaklarının daha hızlı bir şekilde kirlendiğine ve su kalitesinin hızla düştüğüne işaret etmektedir. Endüstriyel faaliyetlerden kaynaklanan atık suların arıtma işleminden geçmeden su kaynaklarına karışması ve tarımsal ilaçlar ile gübrelerin de su kaynaklarına ulaşması, su kirliliğinin hızla artmasına neden olmaktadır (Baran ve Özkul, 2002).

### **3.3.4. Gürültü Kirliliği**

Gürültü kirliliği insanların yaşamını olumsuz etkileyen önemli bir çevre sorunudur. Gürültü, yüksek enerjili ses dalgaları olarak tanımlanırken, gürültü kirliliği ise fiziksel bir alanda rahatsızlık veren ve insan sağlığını olumsuz etkileyen farklı sesler olarak ifade edilir. Bu durum işitme sağlığını, algıları, iş performansını etkileyebilir ve psikolojik dengenin bozulmasına neden olabilir. Daha çok kentlerde yaygın bir sorun olup temel sebepleri arasında karayolu trafiği bulunmaktadır. Bunun yanı sıra sanayi faaliyetleri,

inşaat çalışmaları, havayolu ve demiryolu trafiği de gürültü kirliliğine katkıda bulunmaktadır. Gürültü kirliliğine karşı alınabilecek önlemler aşağıda belirtilmiştir (Bayramoğlu, Özdemir ve Demirel, 2014):

- Öncelikle gürültünün sebepleri, etkileri ve daha az gürültülü bir yaşam tarzının önemi konusunda eğitim vermek önemlidir.
- Yasal düzenlemeler ve tedbirler alınmalıdır.
- Gürültüye sebep olan kuruluşlar ve mekanlar, ses yalıtımını artırmak için önlemler almalıdır.
- Gürültüsüz toplu taşıma ve bireysel araçların gürültü emisyonu konusunda yeni çalışmalara ihtiyaç vardır.
- Gürültünün engellenemediği durumlarda, insan yoğunluğunun az olduğu saatler tercih edilmelidir.
- Binalar ve yollar, ses emici malzemelerle tasarlanmalıdır.

Gürültü kirliliği havada yayılan bir sorundur, ancak havayı fiziksel olarak kirlilemez. Ayrıca, su ve toprak kirliliğine de neden olmaz. Gürültü kirliliği önceden tahmin edilebilir ve çözüm yolları ekonomik bir şekilde uygulanabilir (Bayramoğlu vd., 2014).

### 3.4. TUTUM KAVRAMI

Tutum, kişinin bir obje hakkındaki düşünceleri, duyguları ve davranışlarına yön veren bir ögedir. Latince’de “harekete hazır” anlamına gelen tutum, kişinin duygusal, bilişsel ve davranışsal uyumunu etkiler. Ancak günümüzde tutum kavramı, gözlenebilir bir nesne değil, davranışın öncesinde ortaya çıkan ve hareketlerin yönlendirici yapısı olarak kabul edilmektedir (Baykara Pehlivan, 2008). Gömleksiz (2003) ise tutumu, bireyin psikolojik bir değer niteliği olan konular veya nesneler karşısında davranışlarının şekillenme biçimi olarak açıklamıştır.

Tutum, etkileşimler sonucunda ortaya çıkan duygusal deneyimlerin kişide düşünsel yapılar oluşturarak tepkilerin şekillenmesine yol açmasıdır. Genel olarak tutum kişinin

belirli bir nesne veya bireye karşı zihinsel olarak hazır olma durumu veya belirli bir şekildeki davranışı ifade eder. Başka bir tanımla tutum, kişilerin belli olaylara karşı inançlarını ve fikirlerini geliştirme ve davranış sergileme şeklidir. Tutum genel olarak “belirli bir nesne, fikir veya bireye karşı kalıcı bir sistem olarak bilişsel ve duygusal bileşenlerle davranışsal bir eğilimi içeren bir yapıdır” (Pehlivan, 1997).

### 3.4.1. Tutumların Oluşumu

Tutum oluşum süreci klasik şartlanma, operant (edimsel) şartlanma ve sosyal öğrenme gibi öğrenme ilkeleri çerçevesinde incelenebilir (Arkonaç 2001). Buna göre bireylerin çevresiyle ilgili olumlu veya olumsuz tutumları, iyi veya kötü deneyimlerle ilişkilendirilerek öğrenilebilir. Operant şartlanma perspektifine göre bir tutumun olumlu veya olumsuz sonuçlar doğurduğu durumlarda araçsal hale gelir. Pekiştirilen tutumlar artarken cezalandırılan tutumlar zayıflar (Arkonaç 2001). Ayrıca tutum oluşumunda sosyal öğrenme önemli bir etken olarak karşımıza çıkar. Sosyal öğrenme teorisine göre bir modelin ödüllendirilmesi veya cezalandırılması, modelin belirli bir tutumu sergilemesiyle ilişkilidir. Bu bağlamda oluşacak tutumun modelin tutumuyla uyumlu veya zıt olabileceği öngörülür. Örneğin enerji tasarrufunu ödüllendiren bir televizyon reklamı izleyicilerde benzer bir tutum oluşumuna neden olabilir (Türküm 1998).

Tutumlar aynı zamanda taklit yoluyla da öğrenilebilir. İnsanlar genellikle kendileri için önemli olan kişileri taklit ederler ve bu şekilde tutumlarını şekillendirirler. Yaygın olarak çocukluk döneminde ailenin etkisinin önemli olduğu görülür. Çünkü çocuklar toplumsal ve siyasi tutumların temelini aileleri aracılığıyla edinirler. Yaşam boyunca insanlar çevreleriyle etkileşim kurarak farklı tutumlar kazanırlar ve bu tutumlar zaman içinde değişebilir. Ancak bazen tutumlar yaşam boyu istikrarlılık gösterebilir (Atasoy 2005).

### 3.4.2. Çevresel Tutumların Oluşumu

Tutum, davranışı etkileyen en önemli faktördür. Bireysel tutumların oluşumunda çeşitli faktörler rol oynar. İlk olarak, resmi eğitim kurumları ve gayri resmi eğitim ortamlarının etkisi söz konusudur. Ancak bu etkilerden kaynaklanan öğrenme, örgün eğitimle düzeltilemeyebilir. Örneğin, kırsal bir kültürde yetişmiş bir kişi, çevrenin koşullarına uymayan tutum ve davranışlar sergileyebilir (Erol ve Gezer, 2006).

Çevreye yönelik tutumların nasıl oluştuğu ve olumsuz tutumların nasıl farklılaşabileceği konusunda soruları yanıtlamadan önce, çevre eğitiminde başarılı bir düzeyin gerekliliği vurgulanmalıdır. Tutum ve davranışları yönlendiren değerlerdir. Doğada var olan varlıklara değer verme; bu varlıklardan elde edilen faydanın düzeyi, bu faydaların ihtiyaçlardaki önemi ve sistem hakkındaki bilgi düzeyiyle ilgilidir. Tutumların oluşumu ve etkileyen faktörlerin iyi anlaşılması önemlidir (Bülbül, 2007).

### 3.5. DAVRANIŞ KAVRAMI

Bireylerin ve hayvanların gözlemlenebilir veya ölçülebilir eylemleri davranış olarak adlandırılır. Başka bir ifadeyle organizmanın bir etkiye bilinçli olarak verdiği tepki ve canlıların gözlemlenebilir aktiviteleridir. Davranışların bazıları objektif yani ölçülebilir nitelikte olup jestler, mimikler veya vücuttaki değişimler gibi unsurları içerir. Diğer davranışlar ise subjektif yani ölçülemeyen niteliktedir ve acı, ağrı, aşk, kin, nefret gibi duygusal deneyimleri kapsar. Davranışlar toplumdan topluma, gruplardan gruplara farklılık göstererek doğru, yanlış, normal, anormal, iyi ve kötü gibi değerlendirmelere tabi tutulabilir (Bolat, 2023).

Davranış, bireyin yapabileceği eylemleri ifade eder. Hem dışsal hem de içsel kaynaklı olabilir. Davranışlar jestler, mimikler, konuşma gibi gözlemlenebilir eylemlerden kaynaklanır. Üç kategoriye ayrılabilir: gözlemlenebilir, tahmin edilebilir ve sinir sistemi aracılığıyla gerçekleşen davranışlar. Davranışların tahmin edilmesi her zaman mümkün olmayabilir, etkileyici faktörler devreye girebilir. Bireylerin davranışları

bireysel ve sosyal etkilere bağlıdır. Davranışa yönelik tutumun temelindeki inançlar davranışsal inançlardır (Tütüncü ve Küçükusta, 2008).

### 3.5.1. Çevresel Davranış Kavramı

Çevre sorunlarının büyük bir kısmı insan kaynaklıdır. Bu sorunların çözümü, insanların tercih ve davranışlarının çevreci tercih ve davranışlara dönüşmesiyle mümkündür. Çevreye yönelik tutum ve davranışları etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bazı araştırmacılar çevresel tutum yerine çevresel davranış terimini kullanmayı tercih etmiştir. Çalışanların çevresel davranışları, kurum ve kuruluşlarda normal görev ve sorumluluklarının ötesinde “kurumsal vatandaşlık” olarak tanımlanmaktadır. Örneğin, çalışanların yaptıkları işin çevresel etkilerini düşünerek çevreye zarar verip vermediklerini gözlemlmeleri, kurumsal vatandaşlık kapsamına girebilir. Yerel yönetim çalışanlarının çevre bilincinin yüksek olması ve bu bilinci davranışlarıyla sergilemeleri beklenmektedir (Kılıç ve Vatansever, 2014).

Doğal kaynakların hızla tükenmesi insanların davranışlarının bir sonucu olarak açıkça ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kontrolsüz ve hızlı nüfus artışıyla birlikte gelişmiş ülkelerdeki ekonomik yapıların yol açtığı aşırı ve hızlı tüketim, hava, su ve toprak gibi kaynakların ciddi bir şekilde kirlenmesine ve insanlığın geleceğini tehdit etmeye devam etmektedir. Bu sorunların üstesinden gelebilmek için toplumdaki her bireyin sorumluluk alması gerekmektedir. Ancak bu sorumluluk bilinci ilköğretimden başlayarak tüm yaşam boyunca verilen eğitimlerle geliştirilebilir (Polat ve Bahar, 2012).

Çevreye duyarlı ve bilinçli bireylerin yetişmesi insanlığın geleceği için büyük önem taşımaktadır. Bu hedefe ulaşabilmek için bireylere yaşam boyu süren çevre eğitimleri verilmesi gerekmektedir. Çevre eğitimi çevreye duyarlı tutumların davranışa dönüşmesini sağlamaktadır. Aynı zamanda çevre dostu davranışların kazanılmasında da etkili bir süreçtir. Bu süreç bireylerin tutum, bilgi ve becerilerini pratikte kullanmalarını içermektedir (Erten, 2012).

Çevre eğitimi insanların çevresel sorunlara ilişkin görüşlerini ifade etmelerini, gerekli bilgi ve becerileri edinmelerini ve olumlu çevresel davranışlar sergilemelerini hedeflemektedir. Aynı zamanda çevre eğitimi, bireylerin çevre konularında okuryazarlık düzeylerini artırmayı amaçlamaktadır. Esas olarak çevre sorunlarına karşı tutum geliştirmeyi hedefleyen çevre eğitimi, bireylerin çevreye yönelik davranışlarını etkileme amacını taşımaktadır. Bu sayede insanlar çevresel bilinçlerini artırarak daha sürdürülebilir bir geleceğe katkıda bulunabilirler (Erdoğan, 2007).

### 3.5.2. Çevresel Davranışı Etkileyen Faktörler

Çevresel davranışı etkileyen faktörler arasında davranışın sonuçları ve maliyeti/kazançları bulunur. B. F. Skinner (1974)'a göre, davranışın beklenen sonuçları insanları etkiler. Aynı şekilde, ekolojik davranışlar kısa vadeli kazançlarla desteklenirken uzun vadeli sonuçlar daha az dikkate alınabilir. Çevreci davranışlar, maliyetin kazançtan yüksek olduğunda daha az yaygın olabilir. Bu nedenle, çevre dostu davranışları teşvik etmek için cezalar kullanılabilir (Kaya, 2021).

Çevresel davranışı etkileyen bir diğer faktör, ödüller ve cezalardır. Örneğin, bir üniversite profesörünün öğrencilere, atık pil toplamanın final sınavında ekstra puan olarak değerlendirileceğini söylemesi, sınıftaki herkesin çevreye faydalı bir davranış sergilemek için atık pil toplama yarışına girmesine yol açabilir. İnsanlar uzun vadeli refahlarını ve çıkarlarını ilgilendiren bir durumu algıladıklarında ve durum üzerinde kontrol sahibi olduklarında, çevreye yönelik davranışlarda bulunma eğilimi göstermişlerdir (Fryxell ve Lo Carlos, 2003). Çevreye olan etkileri azaltmak için pahalar ve kazançlar ilişkisinden yararlanarak ekolojik sorumluluğu artırmak büyük önem taşır. Bireylerin çevresel farkındalık seviyelerini yükseltmek için seçenekler sunup etkili bir şekilde uygulamak gereklidir. Bu sayede insanların çevresel etkilerini değerlendirmelerine ve sürdürülebilir yaşam tarzlarına geçişlerine destek sağlanabilir. Çevreyle ilgili bazı kararlara örnek olarak aşağıdakiler verilebilir (Kaya, 2021):

- Enerji tasarruflu bir LED televizyon satın almak için biraz daha fazla para harcamak veya büyük ekran plazma televizyon almak arasında seçim yapmak,
- İşe kendi aracını kullanmak yerine bisiklet veya toplu taşıma kullanarak gitmek,
- Bir kağıt parçasını geri dönüşüm kutusuna atmak yerine yere atmak.

Çevresel davranışı etkileyen diğer faktörler arasında sosyal normlar, değerler ve bireysel-kolektif çıkar çatışmaları da bulunmaktadır. Sosyal hayatta bireylerin davranışlarını belirleyen bazı kurallar bulunmaktadır ve bu kurallar sosyal normlar olarak adlandırılır. Sosyal normlar, kabul edilen ve kabul edilmeyen davranışlar hakkında bize bilgi verir. Genellikle sosyal normlara uyulması sosyal kabul görmekle ilişkilendirilirken, normların ihlal edilmesi genellikle sosyal yaptırımlar ve kabul görmemeyle bağlantılıdır. Bireylerin çevresel sorunlara yol açan davranışları genellikle, avantajlara kıyasla daha az sakıncaları olan cezalandırıcı mekanizmalar tarafından kontrol edilmektedir ve bu nedenle tekrarlanma eğilimi gösterebilirler. Normları ihlal etmenin avantajlarını pahalardan daha düşük tutmak önemlidir. Sorunları çözmek için değerleri, tutumları ve normları değiştirmeye ve bireylerin yeterliliklerini geliştirmeye yönelik eğitsel bir yaklaşım ile birey düzeyinde müdahaleler yapılabilir (Keizer ve Scultz, 2015).

Değerler farklı bireyler, gruplar, uluslar ve kültürler arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları açıklamak ve tanımlamak için etkili ve maliyetsiz araçlar olarak kullanılmaktadır. İnsanın refleksif hareketlerinde değerler yer almaz. Ancak seçerek ve düşünerek sergilediğimiz hareketlerimiz ve tavırlarımız değerler içerir. Tavırlar, eylemler, duygular, fikirler, nitelikler, bireyler ve gruplar, amaçlar ve araçlar, toplum yaşamında değerlere göre karşılaştırılır ve “daha iyi”, “daha doğru”, “daha adil”, “daha uygun” gibi kriterlerle değerlendirilir (Dönmezer, 1999).

### 3.5.3. Davranışlar ve Tutumlar Arasındaki İlişki

Tutumlar, bir bireyin bir nesne veya konuya yönelik olumlu veya olumsuz duruşunu yansıtır. Bu nedenle, tutumlar genellikle sosyal bilimciler tarafından ilgili davranışların

bir belirleyicisi olarak görülmüştür. Tutumlar ve davranışlar arasında teorik olarak etkileşimin olduğunu söylemek mümkündür. Bu etkileşim, ölçümü zor olan birçok davranışın ölçülmesine yardımcı olur. Bir konudaki tutumun belirlenmesi bu tutuma bağlı davranışların anlaşılmasına katkı sağlar. Bir kişinin bir grup veya kitleye ait tutumunu bildiğimizde belirli ortamlarda nasıl davranacaklarını tahmin etmek mümkündür (Arkonaç, 2001).

Tutumun bilişsel yönü ile davranışsal yönü arasında sıkı bir ilişkinin olabilmesi için 4 temel koşul bulunmaktadır (Cüceloğlu, 2005):

1. Koşul: Kendinize güven duymanız ve tutumunuz hakkındaki düşüncelerinizin açık bir şekilde olması gerekmektedir.
2. Koşul: Tutumunuzun konusunu oluşturan kişi, grup veya nesneyle kişisel bir deneyiminizin bulunması önemlidir.
3. Koşul: Belirli bir davranışı gerçekleştirmek için niyetinizin olması ve bu niyetin tutumunuza dayanması, aynı zamanda sizin için önemli olan diğer kişilerin de sizin gibi davranacaklarını düşünmeniz gerekmektedir.
4. Koşul: Geçmişte niyet ettiğiniz şekilde hareket ettiyseniz ve bu davranış şekli sizin güçlü bir alışkanlığınız haline gelmişse, tutumunuzla davranışınız arasındaki ilişki daha sağlam olabilir.

Tutumlar duygu, düşünce ve davranış eğiliminin bir bütün oluşturmasıyla meydana gelirler; ancak oluşan bu bütün doğrudan gözlemlenemez. Tutumlar aslında bir bireyi bir davranışa hazırlayan eylemlerdir. Bu eylemler neticesinde sergilenen davranışlar doğrudan gözlemlenebilmektedir. Bu nedenle bir bireyin davranışları gözlemlenerek tutumları ile ilgili çıkarımlar yapılır (Özbaş, 2013).

## 4. BÖLÜM

### YÖNTEM

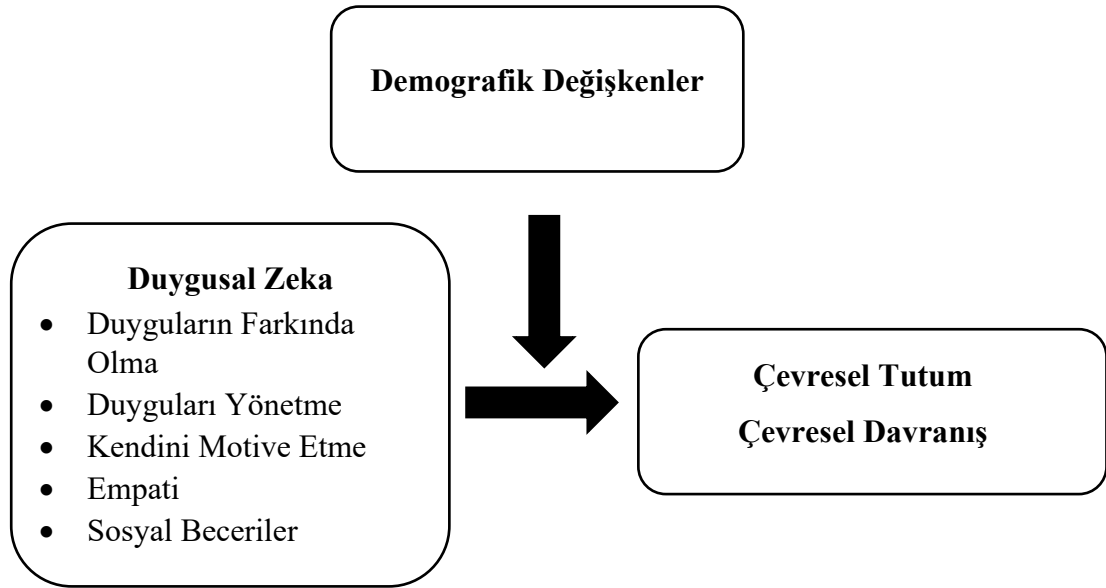
Yöntem bölümünde araştırmanın yöntemi, araç ve gereçleri hakkında bilgi verilmiş ve araştırmanın nasıl gerçekleştirildiği anlatılmıştır. Bu bilgiler araştırmanın deseni, araştırmanın modeli, araştırmanın hipotezleri, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın veri toplama araçları, verilerin toplanma süreci ve veri analiz yöntemi başlıkları altında sunulmuştur.

#### 4.1. ARAŞTIRMANIN DESENİ

Bu çalışmada turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları ile çevreci tutum ve davranışları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Duygusal zekanın duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutlarının çevresel tutum ve çevresel davranış üzerinde yordayıcı etkileri olup olmadığı araştırılmıştır. Turist rehberleri adaylarının duygusal zeka, çevreci tutum ve davranış düzeylerinin turist rehberi adaylarının cinsiyetine, yaşına, medeni durumuna, eğitim düzeyine ve aylık gelirin göre farklılaşıp farklılaşmadığı da araştırılmıştır. Araştırma nicel bir araştırma deseni içerisinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın modeli ise birbiriyle ilişkili olduğu varsayılan iki veya daha fazla değişkende birbirlerine bağlantılı olarak gerçekleşen değişimleri incelemeyi hedefleyen ilişkisel tarama modelidir (Karasar, 2013). Bu model, incelenen değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini, yönünü ve şiddetini belirlemek için kullanılır. Bu çalışmada kullanılan ilişkisel tarama modeli korelasyon araştırmaları tipindedir.

#### 4.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

#### 4.3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın amacına ve araştırma modeline uygun olarak bu araştırmanın 5 hipotezi bulunmaktadır:

H1: Turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları çevresel tutumlarını olumlu yönde etkiler.

H2: Turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları çevresel davranışlarını olumlu yönde etkiler.

H3: Turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları demografik değişkenlere göre farklılaşır.

H4: Turist rehberleri adaylarının çevresel tutumları demografik değişkenlere göre farklılaşır.

H5: Turist rehberleri adaylarının çevresel davranışları demografik değişkenlere göre farklılaşır.

#### 4.4. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Bu araştırmanın evrenini Türkiye’de turist rehberi ve turizm rehberi olmak üzere eğitim gören üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme bu evren içerisinde kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini oluşturmak için 2022-2023 eğitim ve öğretim yılında farklı üniversitelerde Turist Rehberliği ve Turizm Rehberliği Bölümüne okuyan öğrencilere çevrimiçi olarak ulaşılmıştır. Yapılan çevrimiçi anket değerlendirmesinde ulaşılan öğrenci sayısı 443 olmuştur. 19 anket formunda çalışmanın sonuçlarına etki edecek kadar kayıp veriler olduğu görüldüğünden bu anket formları çalışmadan çıkartılmış ve 424 anket formu veri analizleri için kullanılmıştır. Evren büyüklüğünün 100 bin üzeri olduğu durumlarda dahi %5 örnekleme hata payıyla 384 ve üzerindeki örneklem büyüklüğünün yeterli temsil gücünün olacağı bildirilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Bu nedenle, bu çalışmada elde edilen 424 örneklem büyüklüğünün yeterli düzeyde ana kütleyi temsil ettiği kabul edilmiştir. Örneklem içerisinde farklı cinsiyetten, yaş grubundan ve sınıf düzeyinden öğrencilerinin bulunmasına dikkat edilmiştir.

#### 4.5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmanın verileri anket yöntemiyle toplanmıştır. İlgili alanyazın dikkatli şekilde taranarak araştırmanın amacına uygun bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formuna uzman görüşü alınarak son şekli verilmiştir. Anket formu dört bölümden oluşmuştur: Kişisel bilgi formu, duygusal zeka değerlendirme ölçeği ve çevre tutum ölçeği ve çevresel davranışlar ölçeğidir.

**Kişisel bilgi formu:** Katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve aylık geliriyle ilgili bilgilerini hedefleyen 5 adet sorudan oluşmuştur.

**Duygusal Zeka Değerlendirme Ölçeği:** Turist rehberi adaylarının duygusal zekalarını ölçmek üzere kullanılan bu ölçek Hall (1999) tarafından geliştirilmiştir.

Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği Ergin (2000) tarafından Türkçeye uyarlamıştır. Ölçek; 5’li Likert tipindedir ve 30 maddeden oluşmaktadır. Ölçek içerisinde ters yönlü yöneltilmiş soru bulunmamaktadır. Araştırma ölçeğinde; 1 “Kesinlikle Katılmıyorum”, 2 “Katılmıyorum”, 3 “Kararsızım”, 4 “Katılıyorum” ve 5 “Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmektedir. Ölçekte beş alt boyut bulunmaktadır. Bunlar; duyguların farkında olma, duygularını yönetme, sosyal beceriler, empati ve kendini motive etme alt boyutlarıdır. Bu kapsamda ölçek boyutlarına yönelik Cronbach Alpha katsayıları, duyguların farkında olma boyutu için 0,76, duygularını yönetme boyutu için 0,92, sosyal beceriler boyutu için 0,86, empati boyutu için 0,88 ve kendini motive etme boyutu için 0,91 olarak hesaplanmıştır.

**Çevre Tutum Ölçeği:** Turist rehberi adaylarının çevreye karşı tutumlarını ölçmek üzere bu araştırmada kullanılan ölçek Clayton (2003) tarafından geliştirilmiştir. *Çevre Kimliği Ölçeği* olarak isimlendirilmektedir. Bu ölçeğin Türkçeye uyarlaması Clayton ve Kılınç (2003) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin 5’li Likert tipinde 24 maddeden oluşmaktadır. Ölçek içerisinde ters yönlü yöneltilmiş soru bulunmamaktadır. Ölçek tek boyutlu bir ölçektir. Ölçeğin Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0,88 olarak belirlenmiştir.

**Çevresel Davranışlar Ölçeği:** Turist rehberi adaylarının çevreye karşı davranışlarını ölçmek üzere Tanık (2012) tarafından geliştirilmiş olan “*Çevre Dostu Davranışlar Ölçeği*” kullanılmıştır. Ölçeğin geliştirilmesi Kaiser (1998) ile Clayton ve Kılınç (2003) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek 5’li Likert tipinde toplam 26 maddeden oluşmaktadır. 4 ve 21. sorular ters yönlü olarak yöneltilmişlerdir. Ölçek tek boyutlu bir ölçektir. Bu ölçeğin Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0,81 olarak hesaplanmıştır.

#### 4.6. VERİ TOPLAMA SÜRECİ

Araştırmanın verileri 2023 Mayıs ayı içerisinde toplanmıştır. Anketler Google Dokümanlarda oluşturulan form aracılığıyla Whatsapp gruplarından link paylaşımı

yoluyla doldurtulmuştur. Anket formlarında katılımcılara araştırmanın amacı ve muhtemel çıktıları hakkında bilgiler verilmiştir. Yalnızca gönüllü olanlardan verilerin toplanması sağlanmıştır.

#### 4.7. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmanın anket formları aracılığıyla toplanan verileri IBM SPSS 26.0 programı üzerinde analiz edilmiştir. Frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma gibi betimsel istatistikler katılımcılara ait demografik bulguları ve ölçekleri tanımlayıcı bulguları sunmak için kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenirliği iç tutarlılık katsayıları (Cronbach's Alpha) hesaplanarak analiz edilmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerleri kullanılarak ölçeklere ait verilerin dağılımlarının normalliği analiz edilmiştir. Bağımsız örneklem  $t$  testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi gruplar arası farklılıkları analiz etmek için kullanılmıştır. Post Hoc analizleri için Bonferroni testi kullanılmıştır. Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkileri analiz etmek için Pearson momentler çarpımı korelasyon testi kullanılmıştır. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerini analiz etmek için ise çoklu regresyon analizleri kullanılmıştır. İstatistiki anlamlılık %95 güven aralığında aranmıştır.

## 5. BÖLÜM

### BULGULAR

Tez çalışmasının bu bölümünde anket formları aracılığıyla elde edilen veriler istatistiki yöntemlerle analiz edilmiş ve analizlerin bulguları sunulmuştur. Bulgular ilgili başlıklar altında tablolar aracılığıyla sunulmuştur ve bu sunulan tablolar açıklanmıştır.

#### 5.1. KATILIMCILARA AİT DEMOGRAFİK BULGULAR

Aşağıda Tablo 1’de katılımcıların demografikleriyle ilgili elde edilen bulgular verilmiştir.

**Tablo 1.** Katılımcılara Ait Demografik Bulgular

| Değişkenler   | Gruplar                | f   | %    |
|---------------|------------------------|-----|------|
| Cinsiyet      | Erkek                  | 231 | 54,5 |
|               | Kadın                  | 193 | 45,5 |
| Yaş           | 18-30 yaş              | 185 | 43,9 |
|               | 31-40 yaş              | 105 | 24,6 |
|               | 41-50 yaş              | 87  | 20,4 |
|               | 51 yaş ve üzeri        | 47  | 11,1 |
| Medeni Durum  | Bekar                  | 229 | 54,0 |
|               | Evli                   | 165 | 38,9 |
|               | Boşanmış               | 24  | 5,7  |
|               | Ayrı yaşıyor           | 6   | 1,4  |
| Eğitim Durumu | Önlisans               | 91  | 21,8 |
|               | Lisans                 | 199 | 47,6 |
|               | Yüksek lisans (tezsiz) | 71  | 16,0 |
|               | Yüksek lisans (tezli)  | 63  | 14,6 |
| Gelir Düzeyi  | 9000TL ve daha az      | 69  | 16,4 |
|               | 9001-13000 TL          | 59  | 14,0 |
|               | 13001-15000 TL         | 44  | 10,2 |
|               | 15001-20000 TL         | 86  | 20,1 |
|               | 20001 TL ve üstü       | 166 | 39,3 |

Tablo 1’de gösterilen bulgulardan katılımcıların yarısından biraz fazlasının (%54,5) erkek olduğu ve kadın katılımcıların oranının da %45,5 olduğu anlaşılmaktadır. 18-30 yaş aralığında olan katılımcıların oranının %43,9, 31-40 yaş aralığında olan katılımcıların oranının %24,6, 41-50 yaş aralığında olan katılımcıların oranının %20,4 ve 51 yaş ve üzerinde olan katılımcıların oranının da %11,0 olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yarısından fazlasının (%54,0) bekar olduğu saptanmıştır. Evli katılımcıların oranı %38,9 iken boşanmış olanların oranı %5,7 ve ayrı yaşayanların oranı da %1,4’tür. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında önlisans mezunu olanların oranının %21,8, lisans mezunu olanların oranının %47,6, tezsiz yüksek lisans mezunu olanların oranının %16,0 ve tezli yüksek lisans mezunu olanların oranının ise %14,6 olduğu görülmektedir. Katılımcıların %16,4’ünün aylık gelirinin 9000TL ve altında, %14,0’ının 9001-13000TL aralığında, %10,2’sinin 13001-15000TL aralığında, %20,01’inin 15001-20000TL aralığında ve %39,3’ünün da 20001TL ve üzerinde olduğu bulunmuştur.

## 5.2. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERİN GÜVENİRLİK ANALİZİ

Araştırmada kullanılan duygusal zeka ölçeği toplamının ve 5 alt boyutunun, çevresel tutum ölçeğinin ve çevresel davranış ölçeğinin güvenirlikleri analiz edilmiştir. Güvenirlik analizleri için iç tutarlılık katsayılarının (Cronbach Alfa) hesaplanması tekniği kullanılmıştır. Güvenirlik analizinin bulguları aşağıda Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2.** Duygusal Zeka, Çevresel Tutum Ve Çevresel Davranış Ölçeklerin Güvenirlik Analizi

| Ölçekler                 | Madde Sayısı | Cronbach’s Alpha |
|--------------------------|--------------|------------------|
| Duyguların Farkında Olma | 6            | 0,78             |
| Duyguları Yönetme        | 6            | 0,83             |
| Kendini Motive Etme      | 6            | 0,86             |
| Empati                   | 6            | 0,85             |
| Sosyal Beceriler         | 6            | 0,83             |

|                      |    |      |
|----------------------|----|------|
| Duygusal Zeka TOPLAM | 30 | 0,93 |
| Çevresel Tutum       | 24 | 0,94 |
| Çevresel Davranış    | 26 | 0,88 |

Tablo 2’de gösterilen bulgulara göre araştırmada kullanılan bütün ölçekler için hesaplanmış olan Cronbach’s Alpha değerleri 0,78 ila 0,94 arasında değişmektedir. Cronbach’s Alpha değerleri 0,60 ila 0,79 arasında olan ölçekler orta güvenilirlikte ve Cronbach’s Alpha değerleri 0,80 ve üzerinde olan ölçekler de yüksek güvenilirlikte ölçekler olarak kabul edilmektedirler (Nakip ve Yaraş, 2017). Bu nedenle, duygusal zekanın duyguların farkında olma alt boyutu ölçeği orta güvenilirlikte, duygusal zeka toplamı ve duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları ölçekleri ve ayrıca çevresel tutum ve çevresel davranış ölçekleri de yüksek güvenilirlikte ölçekler olarak kabul edilmişlerdir.

### 5.3. NORMALLİK ANALİZİ VE BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Tablo 3’te duygusal zeka toplamı ve duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları ile çevresel tutum ve çevresel davranış değişkenlerine ait minimum, maksimum, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Tabloda ayrıca araştırmada kullanılan bu değişkenlerin veri dağılımlarının normalliğini test etmek için kullanılan çarpıklık ve basıklık değerleri de gösterilmiştir. Hair vd. (2010) ve Byrne (2010) sosyal bilimler çalışmalarında çarpıklık değerinin  $\pm 2$  aralığında ve kurtosis değerinin de  $\pm 7$  aralığında olması durumunda veri dağılımların normal kabul edilebileceğini ifade etmişlerdir. Tabloda gösterilen çarpıklık ve basıklık değerleri burada belirtilen kriter değerler aralığında olduğundan ölçeklerle elde edilen verilerin normal dağıldığı kabul edilmiştir.

**Tablo 3.** Normallik Analizi ve Betimsel İstatistikler

| Değişkenler              | Min. | Max. | $\bar{X}$ | Ss   | Çarpıklık | Basıklık |
|--------------------------|------|------|-----------|------|-----------|----------|
| Duyguların Farkında Olma | 1,50 | 5,00 | 4,14      | 0,53 | -0,81     | 2,79     |
| Duyguları Yönetme        | 1,67 | 5,00 | 3,71      | 0,72 | -0,24     | -0,20    |
| Kendini Motive Etme      | 1,33 | 5,00 | 4,04      | 0,62 | -1,07     | 3,28     |
| Empati                   | 1,00 | 5,00 | 4,07      | 0,65 | -0,77     | 1,80     |
| Sosyal Beceriler         | 1,00 | 5,00 | 3,92      | 0,63 | -0,66     | 1,85     |

|                      |      |      |      |      |       |       |
|----------------------|------|------|------|------|-------|-------|
| Duygusal Zeka TOPLAM | 1,63 | 5,00 | 3,98 | 0,49 | -0,79 | 2,69  |
| Çevresel Tutum       | 1,00 | 5,00 | 4,14 | 0,61 | -1,70 | 5,57  |
| Çevresel Davranış    | 2,50 | 4,96 | 3,83 | 0,51 | -0,13 | -0,44 |

Tablo 3'teki bulgulara göre;

Duygusal zeka toplamı ortalama puanının 3,98 olduğu görülmektedir. Anket formunda duygusal zeka ölçeği için 4 değerinin “katılıyorum” ifadesini karşıladığı hatırlanırsa katılımcıların anket formunda kendilerine duygusal zekayla ilgili sunulan ifadelerle katılma düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir. Bir diğer deyişle, katılımcıların duygusal zeka düzeyleri yüksektir. Bununla birlikte duygusal zekanın beş alt boyutu ortalamalarının 3,71 ile 4,14 arasında değiştiği görülmektedir. Katılımcıların duygusal zekayla ilgili duyguların farkında olma (4,14) ve empati (4,07) düzeylerinin daha yüksek olduğu, diğer taraftan duyguları yönetme (3,71) ve sosyal beceriler (3,92) düzeylerinin ise daha düşük olduğu anlaşılmıştır.

Katılımcıların çevresel tutum ortalama puanlarının 4,14 olduğu saptanmıştır. Anket formunda çevresel tutum ölçeği için 4 değerinin “katılıyorum” ifadesini karşıladığı hatırlanırsa katılımcıların anket formunda kendilerine çevresel tutumla ilgili sunulan ifadelerle katılma düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Katılımcıların çevresel davranış ortalama puanlarının ise 3,83 olduğu saptanmıştır. Anket formunda çevresel davranış ölçeği için 4 değerinin de “çoğunlukla” ifadesini karşıladığı hatırlanırsa katılımcıların anket formunda kendilerine çevresel davranışla ilgili sunulan davranış örneklerini çoğunlukla gerçekleştirdikleri söylenebilir.

#### 5.4. İLİŞKİ ANALİZLERİ

Tablo 4'te duygusal zeka toplam düzeyi ve beş alt boyutu düzeyleri, çevresel tutum düzeyi ve çevresel davranış düzeyi arasındaki ilişkilerin Pearson momentler çarpımı korelasyon analizi testiyle analizinden elde edilen bulgular verilmiştir. Korelasyon

katsayısının 0 – 0,19 arasında olması ilişkinin bulunmadığına, 0,20 – 0,35 arasında olması zayıf ilişkinin olduğuna, 0,36 – 0,65 arasında olması orta düzeyde bir ilişkinin olduğuna, 0,66 – 0,85 arasında olması ise oldukça yüksek bir ilişkinin olduğuna ve 0,85’ten büyük olması ise yüksek düzeyde ilişki olduğuna karşılık gelmektedir (Karasar; 2018).

Tablo 4. Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranış Arasındaki İlişkilerin Analizi

| Değişkenler                | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1.Duyguların Farkında Olma | 1      |        |        |        |        |        |        |
| 2.Duyguları Yönetme        | 0,38** | 1      |        |        |        |        |        |
| 3.Kendini Motive Etme      | 0,52** | 0,71** | 1      |        |        |        |        |
| 4.Empati                   | 0,60** | 0,26** | 0,46** | 1      |        |        |        |
| 5.Sosyal Beceriler         | 0,61** | 0,39** | 0,47** | 0,71** | 1      |        |        |
| 6.Duygusal Zeka TOPLAM     | 0,78** | 0,73** | 0,82** | 0,77** | 0,81** | 1      |        |
| 7.Çevresel Tutum           | 0,47** | 0,32** | 0,47** | 0,41** | 0,35** | 0,51** | 1      |
| 8.Çevresel Davranış        | 0,32** | 0,30** | 0,29** | 0,25** | 0,26** | 0,36** | 0,42** |

\*\* . Değişkenler arasındaki ilişki 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4’teki bulgulara göre;

Duygusal zeka toplam düzeyi ile çevresel tutum düzeyi arasında pozitif yönlü anlamlı orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ( $r=0,51$  ve  $p<0,05$ ). Ayrıca, duygusal zekanın duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutlarının her biriyle çevresel tutum düzeyi arasında pozitif yönlü anlamlı orta düzeyde ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir (sırasıyla;  $r=0,47$  ve  $p<0,05$ ,  $r=0,32$  ve  $p<0,05$ ,  $r=0,47$  ve  $p<0,05$ ,  $r=0,41$  ve  $p<0,05$ ,  $r=0,35$  ve  $p<0,05$ ). Bu bulgulara dayanılarak duygusal zeka düzeyinde bir artış meydana geldiğinde çevresel tutum düzeyinde de bir artış meydana geldiği söylenebilir.

Duygusal zeka toplam düzeyi ile çevresel davranış arasında da pozitif yönlü anlamlı orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ( $r=0,36$  ve  $p<0,05$ ). Ayrıca, duygusal zeka duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal

beceriler alt boyutlarının her biriyle çevresel davranış düzeyi arasında pozitif yönlü anlamlı düşük düzeyde ilişkiler bulunduğu saptanmıştır (sırasıyla;  $r=0,32$  ve  $p<0,05$ ,  $r=0,30$  ve  $p<0,05$ ,  $r=0,29$  ve  $p<0,05$ ,  $r=0,25$  ve  $p<0,05$ ,  $r=0,26$  ve  $p<0,05$ ). Bu bulgulara dayanılarak duygusal zeka düzeyinde bir artış meydana geldiğinde çevresel davranış düzeyinde de bir artış meydana geldiği söylenebilir.

Çevresel tutum ve çevresel davranış arasında da pozitif yönlü anlamlı orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ( $r=0,42$  ve  $p<0,05$ ). Bir diğer deyişle, çevresel tutum düzeyi arttıkça çevresel davranış düzeyi de artmaktadır.

Duygusal zeka alt boyutlarının kendi aralarında da pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Bir diğer deyişle, bu alt boyutlardan herhangi birinde bir artış meydana geldiğinde bu artışın diğer alt boyut düzeylerinde de görüldüğü söylenebilir.

## 5.5. ETKİ ANALİZLERİ

Duygusal zekanın duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutlarının her birinin çevresel tutum ve çevresel davranış üzerindeki etkilerini görmek ve bu etkilerin yönünü ve şiddetini belirlemek için iki ayrı çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiş ve bulguları Tablo 5'te ve Tablo 6'da gösterilmiştir. Tablolarda gösterilen bulgulara göre Durbin Watson değeri 1,86 ve 1,81 olarak elde edilmiştir. Bu değerler 1,0'den büyük olduğu için analizlerin otokorelasyondan etkilenmediği ve hataların bağımsız olma şartının sağlandığı kabul edilmiştir. Tüm VIF değerleri de 10'dan küçüktür. Bu nedenle, analizlerinin çoklu bağlantı (multicollinearity) probleminden etkilenmediğini kabul edilmiştir (Nimon, 2010).

**Tablo 5.** Duygusal Zekanın Çevresel Tutum Üzerine Etkisi

| <b>Bağımlı Değişken: Çevresel Tutum</b> |          |                 |                           |                 |                 |            |            |
|-----------------------------------------|----------|-----------------|---------------------------|-----------------|-----------------|------------|------------|
| <b>Bağımsız Değişken</b>                | <b>B</b> | <b>S. Hata</b>  | <b><math>\beta</math></b> | <b><i>t</i></b> | <b><i>p</i></b> | <b>VIF</b> | <b>D-W</b> |
| Sabit                                   | 1,38     | 0,21            |                           | 6,52            | 0,00            |            |            |
| Duyguların Farkında Olma                | 0,29     | 0,07            | 0,25                      | 4,44            | 0,00            | 1,93       |            |
| Duyguları Yönetme                       | -0,01    | 0,05            | -0,02                     | -0,27           | 0,79            | 2,14       |            |
| Kendini Motive Etme                     | 0,30     | 0,06            | 0,31                      | 4,70            | 0,00            | 2,54       | 1,86       |
| Empati                                  | 0,16     | 0,06            | 0,17                      | 2,70            | 0,01            | 2,34       |            |
| Sosyal Beceriler                        | -0,06    | 0,06            | -0,07                     | -1,04           | 0,30            | 2,38       |            |
| <b>R: 0,55</b>                          |          | <b>F: 36,46</b> |                           |                 |                 |            |            |
| <b>Düzeltilmiş R<sup>2</sup>: 0,29</b>  |          | <b>p: 0,00</b>  |                           |                 |                 |            |            |

Tablo 5'teki bulgulara göre;

Duygusal zekanın duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları çevresel tutum üzerinde istatistiki olarak anlamlı ve %29'luk bir varyans açıklamaktadır ( $F = 36,46$ ,  $p < 0,01$ ). Bununla birlikte, duygusal zekanın tüm alt boyutlarının etkilerinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Duyguların farkında olma, kendini motive etme ve empati alt boyutlarının çevresel tutum üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkilerinin olduğu bulunurken (sırasıyla;  $\beta = 0,25$  ve  $p < 0,05$ ,  $\beta = 0,31$  ve  $p < 0,05$ ,  $\beta = 0,17$  ve  $p < 0,05$ ), duyguları yönetme ve sosyal beceriler alt boyutlarının çevresel tutum üzerinde yordayıcı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır ( $\beta = -0,02$  ve  $p > 0,05$ ,  $\beta = -1,04$  ve  $p > 0,05$ ). Bu bulgulara dayanılarak, katılımcıların duygusal zekalarıyla ilgili duyguların farkında olma, kendini motive etme ve empati düzeyleri arttıkça zaman onların çevresel tutum düzeylerinin de arttığı söylenebilir.

**Tablo 6.** Duygusal Zekanın Çevresel Davranış Üzerine Etkisi

| <b>Bağımlı Değişken: Çevresel Davranış</b> |                 |                |                           |                 |                 |            |            |
|--------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------------------|-----------------|-----------------|------------|------------|
| <b>Bağımsız Değişken</b>                   | <b>B</b>        | <b>S. Hata</b> | <b><math>\beta</math></b> | <b><i>t</i></b> | <b><i>p</i></b> | <b>VIF</b> | <b>D-W</b> |
| <b>Sabit</b>                               | 2,27            | 0,20           |                           | 11,50           | 0,00            |            |            |
| Duyguların Farkında Olma                   | 0,18            | 0,06           | 0,18                      | 2,90            | 0,00            | 1,93       |            |
| Duyguları Yönetme                          | 0,13            | 0,05           | 0,18                      | 2,77            | 0,01            | 2,14       |            |
| Kendini Motive Etme                        | 0,02            | 0,06           | 0,02                      | 0,35            | 0,73            | 2,54       | 1,81       |
| Empati                                     | 0,05            | 0,05           | 0,06                      | 0,91            | 0,36            | 2,34       |            |
| Sosyal Beceriler                           | 0,02            | 0,06           | 0,02                      | 0,31            | 0,76            | 2,38       |            |
| <b>R: 0,38</b>                             | <b>F: 13,72</b> |                |                           |                 |                 |            |            |
| <b>Düzeltilmiş R<sup>2</sup>: 0,13</b>     | <b>p: 0,00</b>  |                |                           |                 |                 |            |            |

Tablo 6'daki bulgulara göre;

Duygusal zekanın duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları çevresel davranış üzerinde istatistiki olarak anlamlı ve %13'lük bir varyans açıklamaktadır ( $F = 13,72$ ,  $p < 0,01$ ). Bununla birlikte, duygusal zekanın tüm alt boyutlarının etkilerinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Duyguların farkında olma ve duygularını yönetme alt boyutlarının çevresel davranış üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkilerinin olduğu bulunurken ( $\beta = 0,18$  ve  $p < 0,05$ ,  $\beta = 0,18$  ve  $p < 0,05$ ), kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutlarının çevresel davranış üzerinde yordayıcı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır (sırasıyla;  $\beta = 0,02$  ve  $p > 0,05$ ,  $\beta = 0,06$  ve  $p > 0,05$ ,  $\beta = 0,02$  ve  $p > 0,05$ ). Bu bulgulara dayanılarak, katılımcıların duygusal zekalarıyla ilgili duyguların farkında olma ve duygularını yönetme düzeyleri arttığı zaman onların çevresel davranış düzeylerinin de arttığı söylenebilir.

## 5.6. FARK ANALİZLERİ

Bu kısımda, duygusal zeka toplamı ve duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları ile çevresel tutum ve çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine, yaşına, medeni durumuna, eğitim düzeyine ve aylık gelirine göre farklılaşıp farklılaşmadığı analiz edilmiştir.

Tablo 7’de duygusal zeka toplamı ve duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları ile çevresel tutum ve çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların cinsiyete göre fark analizlerinin bulguları gösterilmiştir.

**Tablo 7.** Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Cinsiyete Göre Fark Analizi

|                          | Cinsiyet | n   | Ort. | Ss.  | Levene Testi |      | t Testi |      |
|--------------------------|----------|-----|------|------|--------------|------|---------|------|
|                          |          |     |      |      | F            | p    | t       | p    |
| Duyguların Farkında Olma | Erkek    | 231 | 4,04 | 0,57 | 2,52         | 0,11 | -4,28   | 0,00 |
|                          | Kadın    | 193 | 4,26 | 0,46 |              |      |         |      |
| Duyguları Yönetme        | Erkek    | 231 | 3,89 | 0,65 | 4,66         | 0,03 | 5,47    | 0,00 |
|                          | Kadın    | 193 | 3,51 | 0,75 |              |      |         |      |
| Kendini Motive Etme      | Erkek    | 231 | 4,11 | 0,59 | 0,12         | 0,72 | 2,36    | 0,02 |
|                          | Kadın    | 193 | 3,97 | 0,64 |              |      |         |      |
| Empati                   | Erkek    | 231 | 3,97 | 0,66 | 0,00         | 0,99 | -3,71   | 0,00 |
|                          | Kadın    | 193 | 4,20 | 0,63 |              |      |         |      |
| Sosyal Beceriler         | Erkek    | 231 | 3,87 | 0,66 | 0,87         | 0,35 | -1,74   | 0,08 |
|                          | Kadın    | 193 | 3,98 | 0,60 |              |      |         |      |
| Duygusal Zeka TOPLAM     | Erkek    | 231 | 3,98 | 0,53 | 3,44         | 0,06 | -0,17   | 0,86 |
|                          | Kadın    | 193 | 3,98 | 0,44 |              |      |         |      |
| Çevresel Tutum           | Erkek    | 231 | 4,10 | 0,59 | 0,89         | 0,35 | -1,39   | 0,16 |
|                          | Kadın    | 193 | 4,19 | 0,63 |              |      |         |      |
| Çevresel Davranış        | Erkek    | 231 | 3,78 | 0,53 | 2,20         | 0,14 | -2,08   | 0,04 |
|                          | Kadın    | 193 | 3,88 | 0,48 |              |      |         |      |

Tablo 7’deki bulgulara göre;

Duygusal zeka toplamı düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur ( $t$  değeri için  $p>0,05$ ). Duygusal zekanın sosyal beceriler alt boyutu da cinsiyete göre anlamlı biçimde farklılaşmamaktadır ( $t$  değeri için  $p>0,05$ ). Diğer taraftan, duygusal zekanın duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme ve empati alt boyutu düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine göre istatistiki olarak anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur (sırasıyla;  $t=-4,28$  ve  $p<0,05$ ,  $t=5,47$  ve  $p<0,05$ ,  $t=2,36$  ve  $p<0,05$ ,  $t=-3,71$  ve  $p<0,05$ ). Kadınların duygularının farkında olma ve empati düzeylerinin erkeklerinkinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tersine, erkeklerin duyguları yönetme ve kendini motive etme düzeylerinin kadınlarinkinden yüksek olduğu saptanmıştır.

Çevresel tutum düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur ( $t$  değeri için  $p>0,05$ ). Başka bir ifade ile, erkeklerin çevresel tutum düzeyleri ile kadınların çevresel tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $t = -2,08$  ve  $p<0,05$ ). Bir diğer deyişle, kadınların çevresel davranış düzeylerinin erkeklerinkinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8’de duygusal zeka toplamı ve duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları ile çevresel tutum ve çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların yaşına göre fark analizlerinin bulguları gösterilmiştir.

**Tablo 8.** Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Yaşa Göre Fark Analizi

|                          | Yaş     | n   | $\bar{X}$ | Ss   |      | K.T.   | sd  | K.O. | F     | p    |     |
|--------------------------|---------|-----|-----------|------|------|--------|-----|------|-------|------|-----|
| Duyguların Farkında Olma | 20-30   | 187 | 4,16      | 0,54 | G.A. | 1,04   | 3   | 0,35 | 1,24  | 0,29 |     |
|                          | 31-40   | 105 | 4,18      | 0,49 | G.İ. | 118,47 | 422 | 0,28 |       |      |     |
|                          | 41-50   | 87  | 4,12      | 0,61 | Top. | 119,51 | 425 |      |       |      |     |
|                          | 51 ve + | 47  | 4,01      | 0,41 |      |        |     |      |       |      |     |
| Duyguları Yönetme        | 20-30   | 187 | 3,57      | 0,71 | G.A. | 7,14   | 3   | 2,38 | 4,70  | 0,00 | a<b |
|                          | 31-40   | 105 | 3,83      | 0,75 | G.İ. | 213,89 | 422 | 0,51 |       |      | a<c |
|                          | 41-50   | 87  | 3,85      | 0,69 | Top. | 221,04 | 425 |      |       |      |     |
|                          | 51 ve + | 47  | 3,77      | 0,65 |      |        |     |      |       |      |     |
| Kendini Motive Etme      | 20-30   | 187 | 4,01      | 0,56 | G.A. | 0,55   | 3   | 0,18 | 0,48  | 0,70 |     |
|                          | 31-40   | 105 | 4,09      | 0,68 | G.İ. | 160,80 | 422 | 0,38 |       |      |     |
|                          | 41-50   | 87  | 4,06      | 0,69 | Top. | 161,35 | 425 |      |       |      |     |
|                          | 51 ve + | 47  | 4,04      | 0,55 |      |        |     |      |       |      |     |
| Empati                   | 20-30   | 187 | 4,17      | 0,61 | G.A. | 9,26   | 3   | 3,09 | 7,55  | 0,00 | a>c |
|                          | 31-40   | 105 | 4,16      | 0,62 | G.İ. | 172,52 | 422 | 0,41 |       |      | a>d |
|                          | 41-50   | 87  | 3,86      | 0,76 | Top. | 181,78 | 425 |      |       |      | b>c |
|                          | 51 ve + | 47  | 3,83      | 0,54 |      |        |     |      |       |      | b>d |
| Sosyal Beceriler         | 20-30   | 187 | 3,97      | 0,59 | G.A. | 3,60   | 3   | 1,20 | 3,03  | 0,03 | b>c |
|                          | 31-40   | 105 | 4,01      | 0,57 | G.İ. | 167,24 | 422 | 0,40 |       |      | b>d |
|                          | 41-50   | 87  | 3,80      | 0,81 | Top. | 170,84 | 425 |      |       |      |     |
|                          | 51 ve + | 47  | 3,77      | 0,53 |      |        |     |      |       |      |     |
| Duygusal Zeka TOPLAM     | 20-30   | 187 | 3,98      | 0,45 | G.A. | 1,16   | 3   | 0,39 | 1,60  | 0,19 |     |
|                          | 31-40   | 105 | 4,05      | 0,44 | G.İ. | 101,41 | 422 | 0,24 |       |      |     |
|                          | 41-50   | 87  | 3,94      | 0,62 | Top. | 102,56 | 425 |      |       |      |     |
|                          | 51 ve + | 47  | 3,89      | 0,48 |      |        |     |      |       |      |     |
| Çevresel Tutum           | 20-30   | 187 | 4,09      | 0,63 | G.A. | 0,95   | 3   | 0,32 | 0,85  | 0,47 |     |
|                          | 31-40   | 105 | 4,19      | 0,59 | G.İ. | 156,78 | 422 | 0,37 |       |      |     |
|                          | 41-50   | 87  | 4,18      | 0,67 | Top. | 157,73 | 425 |      |       |      |     |
|                          | 51 ve + | 47  | 4,16      | 0,39 |      |        |     |      |       |      |     |
| Çevresel Davranış        | 20-30   | 187 | 3,67      | 0,53 | G.A. | 9,24   | 3   | 3,08 | 12,80 | 0,00 | a<b |
|                          | 31-40   | 105 | 3,91      | 0,48 | G.İ. | 101,45 | 422 | 0,24 |       |      | a<c |
|                          | 41-50   | 87  | 4,03      | 0,47 | Top. | 110,69 | 425 |      |       |      | a<d |
|                          | 51 ve + | 47  | 3,91      | 0,34 |      |        |     |      |       |      |     |

Tablo 8'deki bulgulara göre;

Duygusal zeka toplamı düzeylerinin katılımcıların yaşına göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur ( $F$  değeri için  $p>0,05$ ). Duygusal zekanın duyguların farkında olma ve kendini motive etme alt boyutları da yaşa göre anlamlı biçimde farklılaşmamaktadır ( $F$  değerleri için  $p>0,05$ ). Diğer taraftan, duygusal zekanın duyguları yönetme, empati ve sosyal beceriler alt boyutu düzeylerinin katılımcıların yaşına göre istatistiki olarak anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur (sırasıyla;  $F=4,70$  ve  $p<0,05$ ,  $F=7,55$  ve  $p<0,05$ ,  $F=3,03$  ve  $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna Bonferroni Post Hoc testiyle bakıldığında duyguları yönetme alt boyutu için anlamlı farklılığın 18-30 grubu ile 31-40 grubu ve 41-50 grubu arasında ve 18-30 grubu aleyhine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, 18-30 grubu katılımcıların duyguları yönetme düzeyleri 31-40 grubu ve 41-50 grubu katılımcılarınkinden anlamlı düzeyde daha düşüktür. Empati alt boyutu için anlamlı farklılığın 18-30 grubu ve 31-40 grubu ile 41-50 grubu ve 51 yaş ve üzeri grubu arasında ve 18-30 grubu ve 31-40 grubu lehine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, 18-30 grubu ve 31-40 grubu katılımcıların empati düzeyleri ile 41-50 grubu ve 51 yaş ve üzeri grubu katılımcılarınkinden anlamlı düzeyde daha yüksektir. Sosyal beceriler alt boyutu için anlamlı farklılığın 31-40 grubu ile 41-50 grubu ve 51 yaş ve üzeri grubu arasında ve 31-40 grubu lehine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, 31-40 grubu katılımcıların sosyal beceriler düzeyleri 41-50 grubu ve 51 yaş ve üzeri grubu katılımcılarınkinden anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çevresel tutum düzeylerinin katılımcıların yaşına göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur ( $F$  değeri için  $p>0,05$ ). Başka bir ifade ile, katılımcıların yaşları farklılaşsa dahi çevresel tutum düzeyleri farklılaşmamaktadır.

Çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların yaşına göre anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=12,80$  ve  $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna Bonferroni Post Hoc testiyle bakıldığında anlamlı farklılığın 18-30 grubu ile diğer yaş grupları arasında ve 18-30 grubu aleyhine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, 18-30 grubu katılımcıların çevresel davranış düzeyleri diğer yaş grubundan katılımcılarınkinden anlamlı düzeyde daha düşüktür.

Tablo 9’de duygusal zeka toplamı ve duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları ile çevresel tutum ve çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların medeni durumuna göre fark analizlerinin bulguları gösterilmiştir.

**Tablo 9.** Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Medeni Duruma Göre Fark Analizi

|                          | Medeni Durum | n   | $\bar{X}$ | Ss   |      | K.T.   | sd  | KO   | F    | p    |      |
|--------------------------|--------------|-----|-----------|------|------|--------|-----|------|------|------|------|
| Duyguların Farkında Olma | Bekar        | 229 | 4,15      | 0,55 | G.A. | 1,94   | 3   | 0,65 | 2,31 | 0,08 |      |
|                          | Evli         | 165 | 4,11      | 0,51 | G.İ. | 117,38 | 420 | 0,28 |      |      |      |
|                          | Boşanmış     | 24  | 4,39      | 0,39 | Top. | 119,32 | 423 |      |      |      |      |
|                          | Ayrı yaş.    | 6   | 3,94      | 0,67 |      |        |     |      |      |      |      |
| Duyguları Yönetme        | Bekar        | 229 | 3,68      | 0,74 | G.A. | 4,20   | 3   | 1,40 | 2,71 | 0,04 | c>a  |
|                          | Evli         | 165 | 3,74      | 0,65 | G.İ. | 216,55 | 420 | 0,52 |      |      | c>b  |
|                          | Boşanmış     | 24  | 4,00      | 0,72 | Top. | 220,75 | 423 |      |      |      | c>d  |
|                          | Ayrı yaş.    | 6   | 3,17      | 1,37 |      |        |     |      |      |      |      |
| Kendini Motive Etme      | Bekar        | 229 | 4,05      | 0,57 | G.A. | 2,73   | 3   | 0,91 | 2,41 | 0,07 |      |
|                          | Evli         | 165 | 4,02      | 0,65 | G.İ. | 158,53 | 420 | 0,38 |      |      |      |
|                          | Boşanmış     | 24  | 4,29      | 0,49 | Top. | 161,26 | 423 |      |      |      |      |
|                          | Ayrı yaş.    | 6   | 3,61      | 1,35 |      |        |     |      |      |      |      |
| Empati                   | Bekar        | 229 | 4,12      | 0,62 | G.A. | 1,76   | 3   | 0,59 | 1,37 | 0,25 |      |
|                          | Evli         | 165 | 4,02      | 0,67 | G.İ. | 179,36 | 420 | 0,43 |      |      |      |
|                          | Boşanmış     | 24  | 4,08      | 0,62 | Top. | 181,12 | 423 |      |      |      |      |
|                          | Ayrı yaş.    | 6   | 3,72      | 1,39 |      |        |     |      |      |      |      |
| Sosyal Beceriler         | Bekar        | 229 | 3,94      | 0,63 | G.A. | 2,73   | 3   | 0,91 | 2,28 | 0,08 |      |
|                          | Evli         | 165 | 3,87      | 0,60 | G.İ. | 167,98 | 420 | 0,40 |      |      |      |
|                          | Boşanmış     | 24  | 4,21      | 0,59 | Top. | 170,71 | 423 |      |      |      |      |
|                          | Ayrı yaş.    | 6   | 3,72      | 1,39 |      |        |     |      |      |      |      |
| Duygusal Zeka TOPLAM     | Bekar        | 229 | 3,99      | 0,47 | G.A. | 1,98   | 3   | 0,66 | 2,76 | 0,04 | c>a  |
|                          | Evli         | 165 | 3,95      | 0,47 | G.İ. | 100,34 | 420 | 0,24 |      |      | c>b  |
|                          | Boşanmış     | 24  | 4,19      | 0,51 | Top. | 102,32 | 423 |      |      |      | c>d  |
|                          | Ayrı yaş.    | 6   | 3,63      | 1,21 |      |        |     |      |      |      |      |
| Çevresel Tutum           | Bekar        | 229 | 4,15      | 0,55 | G.A. | 4,87   | 3   | 1,62 | 4,46 | 0,00 | c>a  |
|                          | Evli         | 165 | 4,08      | 0,69 | G.İ. | 152,84 | 420 | 0,36 |      |      | c>b  |
|                          | Boşanmış     | 24  | 4,56      | 0,36 | Top. | 157,71 | 423 |      |      |      |      |
|                          | Ayrı yaş.    | 6   | 4,15      | 0,70 |      |        |     |      |      |      |      |
| Çevresel Davranış        | Bekar        | 229 | 3,75      | 0,55 | G.A. | 7,18   | 3   | 2,39 | 9,82 | 0,00 | a<b, |
|                          | Evli         | 165 | 3,90      | 0,42 | G.İ. | 102,37 | 420 | 0,24 |      |      | b<c  |
|                          | Boşanmış     | 24  | 4,22      | 0,48 | Top. | 109,55 | 423 |      |      |      | b>d  |

|           |   |      |      |     |
|-----------|---|------|------|-----|
| Ayrı yaş. | 6 | 3,36 | 0,07 | d<c |
|-----------|---|------|------|-----|

Tablo 9'daki bulgulara göre;

Duygusal zeka toplamı düzeylerinin katılımcıların medeni durumuna göre anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=2,76$  ve  $p<0,05$ ). Duygusal zekanın duyguları yönetme alt boyutu düzeyinin de katılımcıların medeni durumuna göre anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=2,71$  ve  $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna Bonferroni Post Hoc testiyle bakıldığında duygusal zeka toplamı için anlamlı farklılığın boşanmış grubu ile diğer medeni durum grupları arasında ve boşanmış grubu lehine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, boşanmış grubu katılımcıların duygusal zeka toplam düzeyleri diğer katılımcılarınkinden anlamlı düzeyde daha yüksektir. Duygusal zekanın duyguları yönetme alt boyutu için anlamlı farklılığın da boşanmış grubu ile diğer medeni durum grupları arasında ve boşanmış grubu lehine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, boşanmış grubu katılımcıların duyguları yönetme alt boyutu düzeyleri diğer katılımcılarınkinden anlamlı düzeyde daha yüksektir. Diğer taraftan, duygusal zekanın duyguların farkında olma, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutlarının yaşa göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur ( $F$  değerleri için  $p>0,05$ ).

Çevresel tutum düzeylerinin katılımcıların medeni duruma göre anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=4,46$  ve  $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna Bonferroni Post Hoc testiyle bakıldığında anlamlı farklılığın boşanmış grubu ile bekar ve evli grupları arasında ve boşanmış grubu lehine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, boşanmış grubu katılımcıların çevresel tutum düzeyleri bekar ve evli katılımcılarınkinden anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların medeni duruma göre anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=9,82$  ve  $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna Bonferroni Post Hoc testiyle bakıldığında anlamlı farklılığın boşanmış grubu ile diğer medeni durum grupları arasında ve boşanmış grubu lehine olduğu ve ayrıca evli grubu ile ayrı yaşıyor grubu arasında ve evli grubu lehine olduğu bulunmuştur. Başka bir

ifade ile, boşanmış grubu katılımcıların çevresel davranış düzeyleri diğer katılımcılarından anlamlı düzeyde daha yüksektir ve evli katılımcıların çevresel davranış düzeyleri ayrı yaşayan katılımcılarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tablo 10’da duygusal zeka toplamı ve duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları ile çevresel tutum ve çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların eğitim düzeyine göre fark analizlerinin bulguları gösterilmiştir.

**Tablo 10.** Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Eğitim Düzeyine Göre Fark Analizi

|                          | Eğitim Düzeyi | n   | $\bar{X}$ | Ss   |      | K.T.   | sd  | K.O. | F    | p    |
|--------------------------|---------------|-----|-----------|------|------|--------|-----|------|------|------|
| Duyguların Farkında Olma | Önlisans      | 91  | 4,14      | 0,59 | G.A. | 0,11   | 3   | 0,04 | 0,13 | 0,94 |
|                          | Lisans        | 199 | 4,16      | 0,51 | G.İ. | 119,20 | 414 | 0,29 |      |      |
|                          | YL-Tezsiz     | 67  | 4,12      | 0,55 | Top. | 119,32 | 417 |      |      |      |
|                          | YL-Tezli      | 61  | 4,11      | 0,53 |      |        |     |      |      |      |
| Duyguları Yönetme        | Önlisans      | 91  | 3,79      | 0,62 | G.A. | 1,42   | 3   | 0,47 | 0,90 | 0,44 |
|                          | Lisans        | 199 | 3,72      | 0,73 | G.İ. | 219,19 | 414 | 0,53 |      |      |
|                          | YL-Tezsiz     | 67  | 3,60      | 0,81 | Top. | 220,61 | 417 |      |      |      |
|                          | YL-Tezli      | 61  | 3,70      | 0,77 |      |        |     |      |      |      |
| Kendini Motive Etme      | Önlisans      | 91  | 4,12      | 0,57 | G.A. | 2,06   | 3   | 0,69 | 1,79 | 0,15 |
|                          | Lisans        | 199 | 4,04      | 0,61 | G.İ. | 159,08 | 414 | 0,38 |      |      |
|                          | YL-Tezsiz     | 67  | 3,90      | 0,68 | Top. | 161,14 | 417 |      |      |      |
|                          | YL-Tezli      | 61  | 4,10      | 0,67 |      |        |     |      |      |      |
| Empati                   | Önlisans      | 91  | 4,06      | 0,67 | G.A. | 4,18   | 3   | 1,39 | 3,28 | 0,02 |
|                          | Lisans        | 199 | 4,12      | 0,60 | G.İ. | 175,60 | 414 | 0,42 |      |      |
|                          | YL-Tezsiz     | 67  | 3,85      | 0,75 | Top. | 179,78 | 417 |      |      |      |
|                          | YL-Tezli      | 61  | 4,15      | 0,67 |      |        |     |      |      |      |
| Sosyal Beceriler         | Önlisans      | 91  | 3,93      | 0,66 | G.A. | 0,90   | 3   | 0,30 | 0,74 | 0,53 |
|                          | Lisans        | 199 | 3,96      | 0,60 | G.İ. | 168,67 | 414 | 0,41 |      |      |
|                          | YL-Tezsiz     | 67  | 3,85      | 0,72 | Top. | 169,57 | 417 |      |      |      |
|                          | YL-Tezli      | 61  | 3,85      | 0,63 |      |        |     |      |      |      |
| Duygusal Zeka TOPLAM     | Önlisans      | 91  | 4,01      | 0,51 | G.A. | 1,03   | 3   | 0,34 | 1,41 | 0,24 |
|                          | Lisans        | 199 | 4,00      | 0,46 | G.İ. | 101,38 | 414 | 0,24 |      |      |
|                          | YL-Tezsiz     | 67  | 3,86      | 0,60 | Top. | 102,42 | 417 |      |      |      |
|                          | YL-Tezli      | 61  | 3,98      | 0,44 |      |        |     |      |      |      |
|                          | Önlisans      | 91  | 4,25      | 0,59 | G.A. | 1,46   | 3   | 0,49 | 1,30 | 0,28 |

|                   |           |     |      |      |      |        |     |      |      |      |
|-------------------|-----------|-----|------|------|------|--------|-----|------|------|------|
| Çevresel Tutum    | Lisans    | 199 | 4,11 | 0,60 | G.İ. | 155,31 | 414 | 0,38 |      |      |
|                   | YL-Tezsiz | 67  | 4,15 | 0,51 | Top. | 156,76 | 417 |      |      |      |
|                   | YL-Tezli  | 61  | 4,09 | 0,78 |      |        |     |      |      |      |
| Çevresel Davranış | Önlisans  | 91  | 3,84 | 0,51 | G.A. | 3,32   | 3   | 1,11 | d>b  |      |
|                   | Lisans    | 199 | 3,76 | 0,53 | G.İ. | 106,57 | 414 | 0,26 | 4,30 | 0,01 |
|                   | YL-Tezsiz | 67  | 3,82 | 0,50 | Top. | 109,89 | 417 |      |      |      |
|                   | YL-Tezli  | 61  | 4,03 | 0,42 |      |        |     |      |      |      |

Tablo 10'daki bulgulara göre;

Duygusal zeka toplamı düzeylerinin katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur ( $F$  değeri için  $p>0,05$ ). Duygusal zekanın duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme ve sosyal beceriler alt boyutları da eğitim düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaşmamaktadır ( $F$  değerleri için  $p>0,05$ ). Diğer taraftan, duygusal zekanın empati alt boyutu düzeylerinin katılımcıların eğitim düzeyine göre istatistiki olarak anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=3,28$  ve  $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna Bonferroni Post Hoc testiyle bakıldığında anlamlı farklılığın lisans grubu ile tezsiz yüksek lisans grubu arasında ve lisans grubu lehine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, lisans grubu katılımcıların empati düzeyleri tezsiz yüksek lisans grubu katılımcılarınınkinden anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çevresel tutum düzeylerinin katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur ( $F$  değeri için  $p>0,05$ ). Başka bir ifade ile, katılımcıların eğitim düzeyleri farklılaşsa dahi çevresel tutum düzeyleri farklılaşmamaktadır.

Çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=4,30$  ve  $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna Bonferroni Post Hoc testiyle bakıldığında anlamlı farklılığın lisans grubu ile tezli yüksek lisans grubu arasında ve lisans grubu aleyhine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, lisans grubu katılımcıların çevresel davranış düzeyleri ile tezli yüksek lisans grubu katılımcılarınınkinden anlamlı düzeyde daha düşüktür.

Tablo 11’de duygusal zeka toplamı ve duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutları ile çevresel tutum ve çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların gelir düzeyine göre fark analizlerinin bulguları gösterilmiştir.

**Tablo 11.** Duygusal Zeka, Çevresel Tutum ve Çevresel Davranışın Gelir Düzeyine Göre Fark Analizi

|                          | Gelir Düzeyi | n   | $\bar{X}$ | Ss   |      | K.T.   | sd  | K.O. | F    | p               |
|--------------------------|--------------|-----|-----------|------|------|--------|-----|------|------|-----------------|
| Duyguların Farkında Olma | 9000TL ve -  | 69  | 4,15      | 0,47 | G.A  | 1,10   | 4   | 0,27 |      |                 |
|                          | 9001-13000   | 59  | 4,10      | 0,61 | G.İ. | 117,45 | 417 | 0,28 |      |                 |
|                          | 13001-15000  | 43  | 4,00      | 0,74 | Top. | 118,55 | 421 |      | 0,97 | 0,42            |
|                          | 15001-20000  | 85  | 4,17      | 0,53 |      |        |     |      |      |                 |
|                          | 20001TL ve+  | 166 | 4,16      | 0,45 |      |        |     |      |      |                 |
| Duyguları Yönetme        | 9000TL ve -  | 69  | 3,58      | 0,56 | G.A  | 6,26   | 4   | 1,57 |      | e>a             |
|                          | 9001-13000   | 59  | 3,59      | 0,64 | G.İ. | 212,77 | 417 | 0,51 |      | e>b             |
|                          | 13001-15000  | 43  | 3,52      | 0,63 | Top. | 219,04 | 421 |      | 3,07 | <b>0,02</b> e>c |
|                          | 15001-20000  | 85  | 3,72      | 0,79 |      |        |     |      |      |                 |
|                          | 20001TL ve+  | 166 | 3,84      | 0,77 |      |        |     |      |      |                 |
| Kendini Motive Etme      | 9000TL ve -  | 69  | 3,93      | 0,53 | G.A  | 2,57   | 4   | 0,64 |      |                 |
|                          | 9001-13000   | 59  | 4,05      | 0,54 | G.İ. | 158,52 | 417 | 0,38 |      |                 |
|                          | 13001-15000  | 43  | 3,91      | 0,76 | Top. | 161,09 | 421 |      | 1,69 | 0,15            |
|                          | 15001-20000  | 85  | 4,15      | 0,62 |      |        |     |      |      |                 |
|                          | 20001TL ve+  | 166 | 4,06      | 0,63 |      |        |     |      |      |                 |
| Empati                   | 9000TL ve -  | 69  | 4,20      | 0,57 | G.A  | 2,64   | 4   | 0,66 |      |                 |
|                          | 9001-13000   | 59  | 3,96      | 0,62 | G.İ. | 177,39 | 417 | 0,43 |      |                 |
|                          | 13001-15000  | 43  | 3,94      | 0,92 | Top. | 180,03 | 421 |      | 1,55 | 0,19            |
|                          | 15001-20000  | 85  | 4,10      | 0,65 |      |        |     |      |      |                 |
|                          | 20001TL ve+  | 166 | 4,06      | 0,61 |      |        |     |      |      |                 |
| Sosyal Beceriler         | 9000TL ve -  | 69  | 4,07      | 0,60 | G.A  | 8,25   | 4   | 2,06 |      | a>c             |
|                          | 9001-13000   | 59  | 3,84      | 0,50 | G.İ. | 161,35 | 417 | 0,39 |      | d>c             |
|                          | 13001-15000  | 43  | 3,55      | 0,79 | Top. | 169,59 | 421 |      | 5,33 | 0,00 e>c        |
|                          | 15001-20000  | 85  | 3,95      | 0,65 |      |        |     |      |      |                 |
|                          | 20001TL ve+  | 166 | 3,97      | 0,60 |      |        |     |      |      |                 |
| Duygusal Zeka TOPLAM     | 9000TL ve -  | 69  | 3,99      | 0,41 | G.A  | 2,31   | 4   | 0,58 |      | e>c             |
|                          | 9001-13000   | 59  | 3,91      | 0,48 | G.İ. | 99,20  | 417 | 0,24 |      |                 |
|                          | 13001-15000  | 43  | 3,78      | 0,64 | Top. | 101,51 | 421 |      | 2,43 | 0,05            |
|                          | 15001-20000  | 85  | 4,02      | 0,54 |      |        |     |      |      |                 |
|                          | 20001TL ve+  | 166 | 4,02      | 0,45 |      |        |     |      |      |                 |

|                   |              |     |      |      |      |        |     |      |      |      |
|-------------------|--------------|-----|------|------|------|--------|-----|------|------|------|
| Çevresel Tutum    | 9000TL ve -  | 69  | 4,23 | 0,48 | G.A  | 3,01   | 4   | 0,75 | 2,03 | 0,09 |
|                   | 9001-13000   | 59  | 4,04 | 0,63 | G.İ. | 154,36 | 417 | 0,37 |      |      |
|                   | 13001-15000  | 43  | 3,97 | 0,79 | Top. | 157,36 | 421 |      |      |      |
|                   | 15001-20000  | 85  | 4,23 | 0,65 |      |        |     |      |      |      |
|                   | 20001TL ve + | 166 | 4,14 | 0,57 |      |        |     |      |      |      |
| Çevresel Davranış | 9000TL ve -  | 69  | 3,69 | 0,61 | G.A  | 2,57   | 4   | 0,64 | 2,50 | 0,04 |
|                   | 9001-13000   | 59  | 3,75 | 0,50 | G.İ. | 107,08 | 417 | 0,26 |      |      |
|                   | 13001-15000  | 43  | 3,84 | 0,44 | Top. | 109,65 | 421 |      |      |      |
|                   | 15001-20000  | 85  | 3,89 | 0,50 |      |        |     |      |      |      |
|                   | 20001TL ve + | 166 | 3,89 | 0,48 |      |        |     |      |      |      |

Tablo 11'deki bulgulara göre;

Duygusal zeka toplamı düzeylerinin katılımcıların gelir düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=2,43$  ve  $p<0,05$ ). Duygusal zekanın duyguları yönetme ve sosyal beceriler alt boyutları düzeylerinin de katılımcıların gelir düzeyine göre istatistiki olarak anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=3,07$  ve  $p<0,05$ ,  $F=5,33$  ve  $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna Bonferroni Post Hoc testiyle bakıldığında duygusal zeka toplamı için anlamlı farklılığın 20001TL ve üzeri grubu ile 13001-15000TL grubu arasında ve 20001TL ve üzeri grubu lehine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, 20001TL ve üzeri grubu katılımcıların duygusal zeka toplam düzeyi 13001-15000TL grubu katılımcılarınınkinden anlamlı düzeyde daha yüksektir. Duygusal zekanın duyguları yönetme alt boyutu için anlamlı farklılığın 20001TL ve üzeri grubu ile 9000TL ve altı, 9001-13000TL ve 13001-15000TL grupları arasında ve 20001TL ve üzeri grubu lehine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, 20001TL ve üzeri grubu katılımcıların duyguları yönetme düzeyi 9000TL ve altı, 9001-13000TL ve 13001-15000TL grupları katılımcılarınınkinden anlamlı düzeyde daha yüksektir. Duygusal zekanın sosyal beceriler alt boyutu için anlamlı farklılığın 13001-15000TL grubu ile 9000TL ve altı, 9001-13000TL ve 20001TL ve üzeri grupları arasında ve 13001-15000TL grubu aleyhine olduğu bulunmuştur. Başka bir ifade ile, 13001-15000TL grubu katılımcıların sosyal beceriler düzeyi 9000TL ve altı, 9001-13000TL ve 20001TL ve üzeri grupları katılımcılarınınkinden anlamlı düzeyde daha düşüktür. Diğer taraftan, duygusal zekanın duyguların farkında olma, kendini motive etme ve empati alt boyutlarının gelir düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı belirlenmiştir ( $F$  değerleri için  $p>0,05$ ).

Çevresel tutum düzeylerinin katılımcıların gelir düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur ( $F$  değeri için  $p>0,05$ ). Bir diğer deyişle, katılımcıların gelir düzeyleri farklılaşsa dahi çevresel tutum düzeyleri farklılaşmamaktadır.

Çevresel davranış düzeylerinin katılımcıların gelir düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaştığı bulunmuştur ( $F=2,50$  ve  $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna Bonferroni Post Hoc testiyle bakıldığında anlamlı farklılığın 9000TL ve altı grubu ile 15001-20000TL grubu ve 20001TL ve üzeri grubu arasında ve 9000TL ve altı grubu aleyhine olduğu saptanmıştır. Bir diğer deyişle, 9000TL ve altı grubu katılımcıların çevresel davranış düzeyleri 15001-20000TL grubu ve 20001TL ve üzeri grubu katılımcılarınkinden anlamlı düzeyde daha düşüktür.

## 5.7. HİPOTEZ TESTİ SONUÇLARI

Aşağıda Tablo 12’te araştırmada test edilen hipotezlerin test sonuçları gösterilmiştir. Araştırmanın yukarıda sunulan bulgularına dayanılarak H1, H2, H3, H4 ve H5 hipotezleri kabul edilmiştir.

**Tablo 12.** Hipotez Testi Sonuçları

| No | Hipotez                                                                                      | Sonuç |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| H1 | Turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları çevresel tutumlarını olumlu yönde etkiler    | Kabul |
| H2 | Turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları çevresel davranışlarını olumlu yönde etkiler | Kabul |
| H3 | Turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları demografik değişkenlere göre farklılaşır     | Kabul |
| H4 | Turist rehberleri adaylarının çevresel tutumları demografik değişkenlere göre farklılaşır    | Kabul |
| H5 | Turist rehberleri adaylarının çevresel davranışları demografik değişkenlere göre farklılaşır | Kabul |

## TARTIŞMA ve SONUÇ

Çevre bireyin doğrudan etkileşimde olduğu dış dünyadır ve bireyin yaşamını ve yaşam kalitesini doğrudan etkilemektedir. Çevreye ve çevre sorunlarına karşı farkındalık ve duyarlılık istisnasız tüm bireylerin sorumluluğundadır. Çevreci tutum ve davranışlar profesyonel bir meslek olan turist rehberleri için de kritik bir öneme sahip olan özelliklerden birisidir. Turist rehberlerinin çevreci tutum ve davranışlarını etkileyen faktörlerden birisinin de duygusal zeka olduğu öngörülmektedir. Bu nedenle bu araştırmada turist rehberleri adaylarının duygusal zekaları ile çevreci tutum ve davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Duygusal zekanın alt boyutları olan duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler çevresel tutum ve çevresel davranış üzerinde yordayıcı etkileri olup olmadığı araştırılmıştır. Ayrıca, turist rehberleri adaylarının duygusal zeka, çevreci tutum ve davranış düzeylerinin turist rehberi adaylarının cinsiyetine, yaşına, medeni durumuna, eğitim düzeyine ve aylık gelirine göre farklılaşıp farklılaşmadığı da araştırılmıştır.

Araştırmada anketler aracılığıyla toplanan verilerin analizlerinden aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Turist rehberleri adaylarının duygusal zeka toplam düzeyi ve beş alt boyutunun her birinin düzeyi ile turist rehberleri adaylarının çevresel tutumları ve çevresel davranışları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Turist rehberleri adaylarının duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler duygusal zeka alt boyutu düzeylerinin onların çevresel tutumları üzerinde %29'luk bir varyans açıkladığı ve bu beş boyuttan sadece duyguların farkında olma, kendini motive etme ve empati alt boyutlarının çevresel tutum üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberleri adaylarının duyguların farkında olma, kendini motive etme ve empati düzeyleri arttıkça zaman onların çevresel tutum düzeylerinin de arttığı çıkarımı yapılmıştır. Diğer taraftan, turist rehberleri adaylarının duyguları yönetme ve sosyal beceriler alt boyutlarının onların çevresel tutumları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Turist rehberleri adaylarının duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler duygusal zeka alt boyutu düzeylerinin onların çevresel davranışları üzerinde %13'lük bir varyans açıkladığı ve bu beş boyuttan sadece duyguların farkında olma ve duygularını yönetme alt boyutlarının çevresel davranış üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberleri adaylarının duyguların farkında olma ve duygularını yönetme düzeyleri arttığı zaman onların çevresel davranış düzeylerinin de arttığı çıkarımı yapılmıştır. Diğer taraftan, turist rehberleri adaylarının kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutlarının onların çevresel tutumları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

İlgili alanyazın tarandığında turist rehberlerinin duygusal zekalarıyla çevresel tutum ve davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bilimsel araştırmalara rastlanmamıştır. Farklı örneklem grupları üzerinde bu konuyu araştıran çalışmaların sayısının da sınırlı olduğu görülmüştür. Bu sınırlı araştırmalardan birisinde Şeker, Özsoy ve Yaşar (2019) 2014-2017 yılları arasında Kayseri'de ilk 500'e giren 14 firmadan 58 yöneticiyle yaptıkları araştırmada yöneticilerin duygusal zeka düzeylerinin onların çevreye duyarlılıklarını anlamlı ve pozitif biçimde etkilediğini tespit etmişlerdir. Benzer olarak, Malak-Akgün Akgün ve Barlık (2023) 240 üniversite öğrenciyle yaptıkları araştırmada öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri arttığı zaman çevre sorunlarına karşı duyarlılıklarının da arttığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu bulgular bu araştırmanın bulgularıyla uyumludur.

Turist rehberleri veya turist rehberleri adaylarının duygusal zekalarının incelendiği araştırmalarda ise turist rehberleri veya turist rehberleri adaylarının duygusal zekalarının farklı değişkenlerle ilişkileri araştırılmış ve duygusal zeka ile performans, problem çözme becerisi, stresle başa çıkma becerisi, motivasyon, uyumluluk, rehberlik stilleri arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Gültekin (2016) Türkiye'nin farklı yerlerinde aktif olarak çalışan 300 turist rehberiyle gerçekleştirdiği araştırmasında turist rehberlerinin duygusal zeka düzeyleri arttığı zaman onların problem çözme becerilerinin arttığını, aksine yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklıklarının azaldığını tespit etmiştir. Türkmen ve Köroğlu (2017) 209 turist rehberiyle gerçekleştirdikleri araştırmalarında turist rehberlerinin duygusal zekaları ile kişisel becerileri, kişiler arası becerileri,

uyumlulukları, stresle başa çıkma becerileri ve genel ruh durumları arasında pozitif yönlü ve kuvvetli ilişkiler tespit etmişlerdir. Büyükkuru ve Çokal (2018) turizm rehberliği bölümünde eğitim gören 205 öğrenciyle gerçekleştirdikleri araştırmalarında öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri arttıkça mesleği sevmeye düzeylerinin de arttığını bulmuşlardır. Deniz (2019) Doğu ve Güneydoğu Anadolu'daki 155 turist rehberiyle yaptığı araştırmada turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerinin yüksek olduğunu ve duygusal zeka düzeyiyle iş performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu bulmuştur. Erkol-Bayram (2019) Türkiye'nin farklı bölgelerinde görev yapan 388 turist rehberiyle gerçekleştirdiği araştırmada turist rehberlerinin duygusal zekaları arttıkça zaman motivasyonlarının ve performanslarının arttığını belirlemiştir. Örnek ve Avcı (2019) tarafından 381 turist rehberiyle yapılan araştırmada turist rehberlerinin duygusal zekaları ile rehberlik stilleri arasındaki ilişki incelenmiş ve araştırmanın bulguları turist rehberlerinin duygusal zekaları ile rehberlik stilleri arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir. Gençer (2022) tarafından Aydın Rehberler Odasına bağlı 281 turist rehberi ile yapılan araştırmada turist rehberlerinin duygusal zekalarının benlik saygılarını etkilediği ortaya çıkartılmıştır. Burada belirtilen araştırmaların bulguları bu araştırmanın sonuçlarıyla paralellik göstermektedir ve turist rehberleri için duygusal zekanın belirleyici ve önemli bir rolü olduğunu göstermektedir.

Alanyazında turist rehberleri veya turist rehberleri adaylarının çevresel tutum ve davranışlarını araştıran çalışmaların sayısının sınırlı olduğu görülmüştür. Şalvarcı, Sarı-Gök ve Aylan (2022) turizm eğitimi alan 389 üniversite öğrencisiyle gerçekleştirdikleri araştırmada öğrencilerin çevresel tutumlarının çevresel farkındalık ve çevresel endişeleri üzerinde yordayıcı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Çevresel tutum düzeyi yüksek olan öğrencilerin çevreyi korumaya yönelik farkındalık düzeylerinin ve bu konudaki endişe düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ünüvar vd. (2023) 342 turizm bölümünde eğitim gören 342 üniversite öğrencisiyle yaptığı araştırmada öğrencilerin yeşil ürün tercihleri ile yeşil ürün satın alma niyetleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bulgular öğrencilerin çevresel tutum, çevresel bilgi ve çevresel kaygıları arttıkça yeşil ürünleri satın alma niyetlerinin de arttığını göstermiştir. Bu bulgular bu araştırmanın bulgularıyla paralellik göstermektedir ve turist rehberlerinin çevresel tutum ve davranışlarının önemine işaret etmektedir.

Araştırmada turist rehberleri adaylarının duygusal zeka toplamı düzeylerinin ve sosyal beceriler alt boyutu düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı anlaşılmıştır. Diğer taraftan, kadınların turist rehberleri adaylarının duyguların farkında olma ve empati düzeylerinin erkeklerinkinden daha yüksek olduğu, erkek turist rehberleri adaylarının ise duyguları yönetme ve kendini motive etme düzeylerinin kadınlarinkinden yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Turist rehberleri adaylarının duygusal zeka toplamı düzeylerinin ve duyguların farkında olma ve kendini motive etme alt boyutları düzeylerinin katılımcıların yaşına göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı ortaya çıkartılmıştır. Diğer taraftan, duygusal zekanın duyguları yönetme, empati ve sosyal beceriler alt boyutu düzeylerinin katılımcıların yaşına göre istatistiki olarak anlamlı biçimde farklılaştığı ve duyguları yönetme boyutunda gençlerin daha ileri yaştakilere göre puanlarının düşük olduğu, aksine empati ve sosyal beceriler boyutunda ise gençlerin daha ileri yaştakilere göre puanlarının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Turist rehberleri adaylarının duygusal zekanın duyguların farkında olma, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler alt boyutlarının medeni durumlarına göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan, turist rehberleri adayların duygusal zeka toplamı düzeylerinin ve duyguları yönetme alt boyutu düzeyinin medeni durumlarına göre anlamlı biçimde farklılaştığı ortaya çıkartılmıştır. Boşanmış olan turist rehberleri adayların duygusal zeka toplam düzeylerinin ve duyguları yönetme alt boyutu düzeylerinin diğer turist rehberleri adaylarıninkinden daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Turist rehberleri adaylarının duygusal zeka toplamı düzeylerinin ve duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme ve sosyal beceriler alt boyutları düzeylerinin katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan, duygusal zekanın empati alt boyutu düzeylerinin katılımcıların eğitim düzeyine göre istatistiki olarak anlamlı biçimde farklılaştığı ve lisans mezunu olan turist rehberi adaylarının empati düzeylerinin tezsiz yüksek lisans mezunu olanlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Turist rehberleri adaylarının duygusal zekanın duyguların farkında olma, kendini motive etme ve empati alt boyutlarının gelir düzeylerine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan, turist rehberleri adayların duygusal zeka toplamı düzeylerinin ve duyguları yönetme ve sosyal beceriler alt boyutu düzeylerinin gelir düzeylerine göre anlamlı biçimde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Gelir düzeyi yüksek olan turist rehberleri adayların duygusal zeka toplam düzeylerinin ve duyguları yönetme alt boyutu düzeylerinin diğer turist rehberleri adaylarınınkinden görece daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Orta düzey bir gelir olarak kabul edilebilecek olan 13001-15000TL aylık geliri olan turist rehberleri adayların sosyal beceri düzeylerinin hem kendilerinden daha az aylık geliri olanlara göre, hem de daha fazla aylık geliri olanlara göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Önceki araştırmalarda turist rehberlerinin veya turist rehberi adaylarının duygusal zekalarının demografik değişkenlerle ilişkileri açısından birbirinden farklı sonuçlar elde ettikleri görülmektedir. Örneğin, bazı araştırmalarda duygusal zekanın cinsiyete göre değişmediği ve diğer bazılarında ise değiştiği bulunurken bazı araştırmalarda erkeklerin duygusal zekalarının daha yüksek ve diğer bazı araştırmalarda ise kadınların duygusal zekalarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Gültekin (2016) tarafından yapılan araştırmada erkek olan ve yaşları yüksek olan turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Bu araştırmada medeni duruma göre duygusal zeka düzeyleri farklılaşmamaktadır. Türkmen ve Köroğlu (2017) tarafından yapılan araştırmada erkeklerin duygusal zeka düzeyinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Medeni duruma göre ve eğitim seviyesine göre duygusal zekanın farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Malak-Akgün, Barlık ve Akgün (2018) araştırmasında duygusal zeka düzeyinin cinsiyete ve yaşa göre farklılaşmadığı bulunmuştur. Deniz (2019) duygusal zeka düzeyinin cinsiyete, yaşa ve eğitim düzeyine göre değişmediğini tespit etmiştir. Bu araştırmada bekarların empati düzeylerinin ve duygusal zeka toplamı düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Örnek ve Avcı (2019) da turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşmadığını saptamıştır. Diğer taraftan yaşa, eğitim düzeyine ve mesleki kıdeme göre ise farklılaştığı bulunmuştur. Lisans mezunlarının, 6-10 mesleki tecrübesi olanların ve 46 yaş ve üzeri olanların duygusal zeka düzeyleri daha yüksek olarak ölçülmüştür. Gençler (2022) duygusal zeka düzeylerinin

cinsiyete göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşmıştır. Diğer taraftan duygusal zekanın yaşa, eğitim düzeyine ve mesleki tecrübeye göre farklılaştığı ortaya çıkartılmıştır. 26-35 yaş grubundan olanların, lisans mezunu olanların ve 1-10 mesleki tecrübesi olanların duygusal zekaları daha yüksek bulunmuştur. Malak-Akgün Akgün ve Barlık (2023) duygusal zeka düzeyinin yaşa göre farklılaşmadığını ancak cinsiyete göre farklılaştığını ve kadınların duygusal zeka düzeyinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Turist rehberleri adaylarının çevresel tutum düzeylerinin cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine ve aylık gelire göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı ortaya çıkartılmıştır. Bu bulgu, turist rehberleri adaylarının cinsiyetleri, yaşları, eğitim düzeyleri ve aylık gelir düzeyleri farklılaşsa dahi onların çevresel tutum düzeylerinin farklılaşmadığı şeklinde yorumlanmıştır. Turist rehberleri adaylarının çevresel tutum düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı biçimde farklılaştığı ve boşanmış turist rehberleri adaylarının çevresel tutum düzeylerinin bekar ve evli olanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Turist rehberleri adaylarının çevresel davranış düzeylerinin cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim düzeyine ve aylık gelire göre anlamlı biçimde farklılaştığı ortaya çıkartılmıştır. Turist rehberleri adaylarından kadın olanların, yaşları görece yüksek olanların, evliliklerinden boşanmış olanların, tezli yüksek lisans eğitimi almış olanların ve aylık gelir düzeyi görece yüksek olanların çevresel davranış düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Alanyazında turist rehberlerinin çevresel tutum ve davranışlarıyla ilgili gerçekleştirilen sınırlı araştırmalarda kadınların ve aylık geliri yüksek olanların çevresel tutum düzeyinin daha yüksek olduğu ancak çevresel tutum ve davranış düzeyinin yaşa ve sınıf düzeyine göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Şalvarcı, Sarı-Gök ve Aylan (2022) kadınların çevresel tutum düzeylerinin daha yüksek olduğunu, sınıf düzeyine göre ise çevresel tutumun farklılaşmadığını saptamıştır. Ünüvar vd. (2023) kadınların çevresel tutumlarının, çevresel kaygılarının ve bilgilerinin daha yüksek olduğunu bulmuştur. Çevresel tutum, çevresel bilgi ve kaygının yaşa göre farklılaşmadığı bulunmuştur. Aylık geliri yüksek olanların çevresel tutumları daha yüksek bulunmuştur. Önceki

araştırmaların bu bulguları bu araştırmanın bulgularıyla kısmen uyumludur. Farklılıkların örneklem grubundan kaynaklandığı öngörülmektedir.

Araştırmadan elde edilen bu sonuçlara dayanılarak uygulayıcılar ve gelecekteki araştırmalar için şu önerilerde bulunulabilir:

- Turist rehberi adaylarının çevresel tutum ve çevresel davranışlarının belirlenmesinde duygusal zekanın bir etkisi bulunduğu tespit edildiğinden turist rehberi adaylarının duygusal zeka düzeylerinin artırılması için uygulamalar geliştirilmelidir. Turist rehberi adaylarının eğitimlerinin içerisinde ayrı bir ders olarak veya başka dersler içerisinde bir konu olarak ele alınması planlanmalıdır.
- Duygusal zekanın duyguların farkında olma, duygularını yönetme, kendini motive etme ve empati alt boyutlarının çevresel tutum ve davranış üzerinde pozitif yönlü etkileri bulunduğu saptandığından turist rehberi adaylarının duygusal zeka düzeylerinin artırılması için geliştirilecek uygulamalarda bu alt boyutlar dikkate alınmalıdır.
- Turist rehberleri adaylarının duygusal zekalarının bazı boyutlarının demografik özelliklerine göre farklılaştıkları tespit edildiğinden, her alt boyut için cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve aylık gelir düzeyi gruplarından dezavantajlı durumda olanların özellikle hedeflenmesi gerekmektedir.
- Turist rehberleri adaylarının çevresel tutum ve davranış düzeylerini artıracak programlar ve uygulamalar geliştirilmelidir. Bu eğitimlerde demografik özellikler açısından dezavantajlı oldukları tespit edilen gruplara daha çok eğilinmelidir.
- Gelecekteki araştırmalar turist rehberlerinin duygusal zekalarıyla çevresel tutum ve davranışları arasındaki ilişkiye daha fazla eğilmelidirler. Daha farklı ve geniş örneklem gruplarıyla bu araştırmalar tekrarlanmalıdır.
- Gelecekteki araştırmalar turist rehberlerinin duygusal zekaları, çevresel tutum ve davranışlarının demografik özelliklere göre farklılaşmasının ardındaki nedenleri araştırmalıdır.
- Gelecekteki araştırmalar turist rehberlerinin duygusal zekaları, çevresel tutum ve davranışlarını incelerlerken nicel araştırmaların yanında nitel araştırmalar da gerçekleştirmelidirler.

## KAYNAKÇA

- Albayrak, A. (2013). *Alternatif turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Algül, E. (2016). *Türkiye için çevre politikaları*. İstanbul: Pales Yayınları.
- Acar, V. (2014). *Profesyonel turist rehberlerinin liderlik yönelimleri: Aydın turist rehberleri odasına kayıtlı olan profesyonel turist rehberleri örneği*. (Yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Akbaş, S. (2018). *Üniversite öğrencilerinin duygusal zeka yetenekleri ve stresle başa çıkma stilleri*. (Yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Akın, G. (2017). Küresel ısınma, nedenleri ve sonuçları. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 46(2), 29-36.
- Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Arkonaç, S. (2001). *Sosyal psikoloji*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Arıbaş, K. ve Kara, H. (2009). 21. *Yüzyıl ve Çevre*. Elik Yayınları, Uşak.
- Aslan Ş. (2009). *Duygusal Zeka ve Dönüşümcü, Etkileşimci Liderlik*. Ankara, Nobel Yayınları.
- Aslan, Y. ve Özata, Y. (2008). Duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.
- Atasoy, E. (2005). *Çevre için eğitim: İlköğretim öğrencilerinin çevresel tutum ve çevre bilgisi üzerine bir çalışma*. (Doktora tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Atça Tonbil, S. (2019). *Türkiye’de turizm politikası ve planlaması*. (Yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, B. (2010). *Üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ve umut düzeyleri ile psikolojik sağlamlıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Aysel, L. (2006). *Liderlik ve duygusal zekâ*. (Yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmit.
- Aysin, N. (2018). *Turist rehberlerinin duygusal zeka ile rehberlik stilleri ilişkisi*. (Yüksek

- lisans tezi). Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Babaoğlu, E. (2010). Okul yöneticilerinde duygusal zekâ, *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1), 119-13.
- Baltaş, Z. (2006). *İnsanın dünyasını aydınlatan ve işine yansıyan ışık: Duygusal zekâ*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baran, T. ve Özkul, S. D. (2002). Türkiye’de su hukuku. *Türkiye Mühendislik Haberleri*, 419, 52-54.
- Batman, O., R. Yıldırğan ve N. Demirtaş, (2001). *Turizm Rehberliği*. Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Bayer, M. Z. (1992). *Turizme giriş*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayınları.
- Baykara Pehlivan, K. (2008). Sınıf öğretmeni adaylarının sosyo-kültürel özellikleri ve öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları üzerine bir çalışma. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(2), 151-168.
- Bayramoğlu, E., Özdemir ve B., Demirel, Ö. (2014). Gürültü kirliliğinin kent parklarına etkisi ve çözüm önerileri: Trabzon kenti örneği. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 4(9): 35-42.
- Belenli, T. 2005. *Tarih öğretiminde “toplumsal yaşayışın düzenlenmesi” ünitesinin işlenmesinde çoklu zeka kuramı*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Beltekin, E., (2015). *Türkiye ’ deki gençlik hizmetleri ve spor il müdürlüklerinde görev yapan yönetici personelin duygusal zeka ve örgütsel bağlılık düzeylerinin incelenmesi*. (Yüksek lisans tezi). Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Binbaşıoğlu, C. (1995). *Eğitim psikolojisi*. Ankara: Yargıcı Matbaası.
- Bolat, N. (2023). *Davranış bilimlerine giriş*. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ders Kitabı.
- Böceklioğlu, İ. (2023). *Çevre sağlığı bölüm/program öğrencilerinin çözüm odaklı yaklaşım düzeyleri, çevre sorunlarına yönelik davranışları ve ilişkili faktörler*. (Yüksek lisans tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aydın.
- Bülbül, Y. (2007). *Ortaöğretim çevre ve insan dersinde işbirlikli öğrenme yönteminin öğrencilerin bilimsel süreç becerilerini geliştirmeye yönelik etkisi*. (Yüksek lisans tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

- Büyükkuru, M. & Çokal, Z. (2018). Turizm Rehberliği Eğitimi Alan Öğrencilerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Meslek Seçimleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma . *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , (15) , 443-474.
- Byrne, B. M. (2010). Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming. New York: Routledge.
- Canbulat, S. (2007). *Duygusal zeka'nın çalışanların iş doyumları üzerindeki etkisinin araştırılması*. (Master tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Cantürk, Ö. (2012). *Sağlık sektöründe hizmet konumlandırması: Ankara ilinde kamu hastanesi uygulama örneği*. (Yüksek lisans tezi). Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Cavelzani, A. S., Lee, I. A., Locatelli, V., Monti, G. & Villamira, M. A. (2003). Emotional intelligence and tourist services. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 4(4), 1-24.
- Clayton, S. and S. Opatow. (2003). Identity and the Natural Environment. London: The MIT Press.
- Clayton, S. ve Kılınç, A., (2003). Proenvironmental concern and behavior in Turkey: The role of national and environmental identity. *Journal of Environmental Psychology*, 4(3), 311-330.
- Cüceloğlu, D. (2005). *Yeniden insan insana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Connell, J. (2006). Medical tourism: Sea, sun, sand and surgery. *Tourism Management*, 27(6), 1093–1100.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zeka ilişkisi ve duygusal zeka. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3).
- Çeltik, Ç. (2020). *Motivasyonun iş sağlığı ve güvenliği üzerine etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Çetin, M. (2011). Çevre ve su kirliliğinde makine yağları, çevre etkileri ve çözüm önerileri. *Tarım Bilimleri Araştırma Dergisi*, 4(1), 41-47.
- Çetinkaya, Ö., ve Alparslan, A. M. (2011). Duygusal zekanın iletişim becerileri üzerine etkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (16), 363-377.
- Çevre Bakanlığı. (1998). *Çevre notları*. Çevre Bakanlığı Yayınları, Ankara.

- Çiçen, Y. İ. (2021). *Öğretmenlerin duygusal zekâ ve psikolojik sermaye düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yüksek lisans tezi). Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Osmaniye.
- Çolak, O. (2009). *Turistik ürün çeşitlendirmeleri kapsamında kırsal turizm ve kırsal turizm işletmeciliği: Şirince örneği*. (Yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Çolakoğlu, O. E., Epik, F. ve Efendi, E. (2010). *Tur yönetimi ve turist rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (1998). *Türkiye’de turizm rehberliği eğitime bir yaklaşım*. (Yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (2001). Türkiye’de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (2), 189-196.
- Demirel, M. (2016). *Su kirliliğini önlemede bütünlük havza yönetiminin etkisi: Büyük Menderes havzası örneği*. (Doktora tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Deniz, D. (2019). *Duygusal Zekâ Ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin Turist Rehberleri Açısından Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
- Dinçer, İ. F., ve Ertuğrul, S. (2000). Kültürel mirasın korunması ve İstanbul ilindeki tarihi yapıların turizm amaçlı kullanımı üzerine bir deneme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(2000), 69–78.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). Duygusal zekâ: Tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış. *Çanakkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 231-252.
- Doğan, S., ve Oğuzhan, Y.S. (2015). Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi üzerine bir çalışma. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 1-12.
- Doğanay, S. (2017). *Çevre politikalarının uygulanmasında yerel yönetimlerin rolü: Aksaray Belediyesi örneği*. (Yüksek lisans tezi). Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- Dökmen, Ü. (2004). *Evrenle uyumlaşma sürecinde varolmak, gelişmek, uzlaşmak*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

- Dönmezer, S. (1999). *Toplumbilim*. İstanbul: Beta Basın Yayın Dağıtım.
- Eker, N. (2015). *Profesyonel Turist rehberleri bakış açısıyla turizm rehberliği eğitim müfredatlarının uygulama yeterliliği*. (Yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Erdoğan, G. (2007). *Çevre eğitiminde küresel ısınma konusunun öğrenilmesinde proje tabanlı öğrenmenin etkisi*. (Yüksek lisans tezi). Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Ercenk, G. (1992). *Gerçekleşmiş Talebin Tanıtımında Kullanılmasının Önemi*. II Ulusal Turizm Kongresi, Kuşadası.
- Ergin, F. E. (2000). Üniversite öğrencilerinin sahip oldukları duygusal zeka düzeyi ile 16 kişilik özelliği arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erkol-Bayram, G. (2019). Turist Rehberlerinde Duygusal Zekâ, Motivasyon, Performans İlişkisi. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 43-59.
- Erol, G. H. ve Gezer, K. (2006). Sınıf öğretmeliği ikinci sınıf öğrencilerinin çevre ve çevre sorunlarına yönelik tutumları. *Pamukkale Üniversitesi International Journal Of Environmental and Science Education*, 65-77.
- Erten, S. (2012). Türk ve Azeri öğretmen adaylarında çevre bilinci. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 21(1), 203-218.
- Fryxell, G.E., & Lo Carlos, W. H. (2003). The influence of environmental knowledge and values on managerial behaviours on behalf of the environment: An empirical examination of managers in China. *Journal of Business Ethics*, 46(1), 45-69.
- Gençer, K. (2022). "Duygusal Zeka Düzeyinin Benlik Saygısına Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Çalışma". *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi* 2:523-539.
- George D, Mallery P. (2010). *SPSS for Windows step by step. A simple study guide and reference* (10. Baskı). GEN, Boston, MA: Pearson Education, Inc.
- Goleman, D. (1998). *Duygusal zeka*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2005). *İş başında duygusal zeka*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Göçet Tekin, E. (2014). *Üniversite öğrencilerinin psikolojik iyi olma duygusal zekâ ve sosyal iyi olma düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. (Doktora tezi). Sakarya Üniversitesi Eğitim bilimleri Enstitüsü, Sakarya.

- Gökçen Kasap, A. (2018). *Ayvacık, Suat Uğurlu Baraj Gölü'nün su kirliliği açısından araştırılması*. (Yüksek lisans tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Gömleksiz, N. (2003). İngilizce duyuşsal alana ilişkin bir tutum ölçeğinin geçerlik ve güvenirliği. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 215-226.
- Gresham, F. M. ve Elliott, S. N. (1987). The relationship between adaptive behavior and social skills: Issues in definition and assesment. *The Journal of Special Education*, 21(1), 167-181.
- Güdü, Ö. (2011). *Turizmin sosyal ve kültürel etkilerinin turist rehberleri tarafından algılanması: Trabzon'da bir uygulama*. (Yüksek lisans tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Gültekin, S. (2016). Profesyonel Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeyi İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin Günlük Turlarda Karşılaştıkları Yönetmel Sorunlar Bazında İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Ana Bilim Dalı.
- Güven, Z. Ö. ve Ceylan U. (2014). *Lisans ve ön lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren okullardaki müfredatların turizm rehberliği meslek yönetmeliğine uygunluğunun incelenmesi*. Gazi Üniversitesi 15.Ulusal Turizm Kongresi.
- Güzel, Ö. (2007). *Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü (alman turistler üzerine bir araştırma)*. (Yüksek lisans tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Güzel, Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2 (2014), 173-190.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010) Multivariate data analysis. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Educational International.
- Hein S. (2003). Eq For Everybody, "A Practical Guide to the Developing and Using One's Emotional Intelligence", s.16.
- İrigüler, F. ve Güler, M. (2016). Emotional labor of tourist guides: how does it affect their job satisfaction and burnout levels?. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 11(42), 113-123.
- Kahraman, N., ve Türkay, O. (2014). *Turizm ve çevre*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Kahyaoğlu, M. ve Özgen, N. (2012). Öğretmen adaylarının çevre sorunlarına yönelik tutumlarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Kuramsal Eğitim Bilim Dergisi-Journal of Theoretical Educational Science*, 5(2), 171-185.
- Karabulut, A. (2012). *Duygusal zeka: Baron ölçeği uyarlaması*. (Yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Karaca, A. ve Turgay, O.C. (2012). Toprak kirliliği. *Toprak Bilimi ve Bitki Besleme Dergisi*, 1(1), 13-19.
- Karakaya, E. (2018). *Tükenmişlik, iş stresi ve duygusal zekâ arasındaki ilişki: akademisyenler üzerine bir araştırma*. (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket tur operasyonunda turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunlar üzerine bir araştırma. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, (1), 70-86.
- Karasar, N. (2005) *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. [Scientific Research Methods.] 15 Baskı, Nobel Yayın, Ankara.
- Karasar, N. (2018). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Karasu, T. (1985). *Kongre turizmi ve Türkiye*. (Yüksek lisans tezi). Kayseri Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Karataş, A. (2016). Yerel yönetimlerde çevre korumanın bir aracı olarak çevre eğitimi, *Çağdaş Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1), 1-10.
- Karatekin, K. (2011). *Sosyal bilgiler öğretmen adaylarının çevre okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi*. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kaya, G. (2021). *Çanakkale’de yaşayanların çevre bilgisi çevresel tutum ve davranışlarının incelenmesi*. (Yüksek lisans tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale.
- Kaya, G.S. (2012). Nükleer enerji dünyasında çevre ve insan. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(24), 72-90.
- Kayıkçı, S. (2015). *Akkaya Barajı havzasındaki su kirliliğinin havza yönetimi yaklaşımıyla değerlendirilmesi*. (Yüksek lisans tezi). Niğde Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Niğde.
- Keizer, K. & Schultz, P. W. (2015). Sosyal normlar ve çevreci davranış, Lutfiye Kaya

- Cicerali ve Eyyüb Ensari Cicerali (çev.). *Çevre Psikolojisi*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Keleş, R., Hamamcı, C. ve Çoban, A. (2009). *Çevre politikası*. İmge Yayıncılık, Ankara.
- Kılıç, N., ve Vatansever, Ç. (2017). Çalışanların “yeşil” tutum ve davranışları ile yaşam değerleri ilişkisi. *Academia Accelerating the world's research*, 1-37.
- Kırbaş, G. (2006). İnanç turizmi ve İstanbul. *İnanç ve Turizm Günleri III, İstanbul*.
- Kızılkaya, M. (2020). *Kişilik türleri, duygusal zeka ve stres yönetimi ilişkisi üzerine bir çalışma: Türkiye'de mühendisler üzerine örnek*. (Yüksek lisans tezi). Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kocakurt, Ö. ve Güven, S. (2005). Çevre aile ve çocuk. *Eğitim ve Bilim*, 30(135), 34-38.
- Korkmaz, A.K. (2018). *Duygusal zekanın örgütsel bağlılık üzerine etkisinin incelenmesi*. (Yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Korkmaz, E. (2022). *Türkiye' de çevre sorunları ve çözüm yolları: Kütahya örneği*. (Yüksek lisans tezi). Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Köroğlu, Ö. ve Türkmen, M.T., (2017). Turist rehberlerinin duygusal zeka düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma, *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 107-122.
- Köroğlu, Ö., Manav, S. ve Karaca, Ç.K. (2018). Turizm rehberliği öğrencilerinin Türk mutfağı kavramına ilişkin algılarının metaforlar yöntemi ile belirlenmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(10), 114-129.
- Küçükaslan, N. (2007). *Özel ilgi turizmi*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Leclerc, D. & Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28, 3-4.
- Maboçoğlu, F. (2006). *Duygusal zeka ve duygusal zekanın gelişimine katkıda bulunan etkenler*. (Yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Malak-Akgün, B. , Barlık, N. & Akgün, M. (2018). Çevre Mühendisliği Öğrencilerinin Küresel Isınma Konusundaki Görüşlerinin Eleştirel Düşünme Eğilimleri ve Duygusal Zeka Düzeyleri Açısından Değerlendirilmesi . *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi* , 6 (3) , 34-61 .

- Malak-Akgün, B., Akgün, M. & Barlık, N. (2023). Üniversite Öğrencilerinin Çevre Duyarlılıkları, Eleştirel Düşünme Eğilimleri ve Duygusal Zeka Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Analizi. *Sağlık ve Toplum* 2023;33 (1) 124-137.
- Mammadov, E. (2015). *Duygusal zeka ile akademik başarı ilişkisi: turizm lisans öğrencileri üzerine araştırma*. (Yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2000). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability. *Handbook of emotional intelligence*, reuven Bar-On'un içinde. Jossey- Bass: California.
- Min, J. C. (2014). The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(10), 1170-1190.
- Morris, C. (2002). *Psikolojiyi anlamak*. Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları.
- Nakip, M. & Yaraş, E. (2017). *Pazarlamada araştırma teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Nebioğlu, K.G. (2009). *Türkiye’de Profesyonel turist rehberliği eğitimi: Kültür Ve Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen turist rehberliği eğitimlerinin uzaktan eğitim modeli ile verilmesi üzerine bir araştırma*. (Uzmanlık tezi). Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Nimon K. (2010). Regression commonality analysis: Demonstration of an SPSS solution. *Multiple Linear Regression Viewpoints*, 36(1): 10-7.
- Oğuzhan, A. (2012). *Türkiye’de çevre sorunları ve sendikal duyarlılık*. (Yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Örnek, N. , Avcı, N. (2019 ). "Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ ile Rehberlik Stilleri İlişkisi". *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi* 14, 536-548.
- Özbaş, S. (2013). Ortaokul öğrencilerinin ormana yönelik tutumları: Lefkoşa örneği. *Sakarya University Journal of Education*, 3(3), 82-94.
- Özgüç, N. (2011). *Turizm coğrafyası - özellikler ve bölgeler*. İstanbul: Çantay Kitabevi.
- Öztekin, M., Alkan, A., Kurt, E., ve Yavuz, T. (2020). *Turist rehberliği*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.

- Öztürk, E., (2013). *Uluslar arası bir çevre eğitimi projesinin fen ve teknoloji öğretmen adaylarının çevre bilincine etkisi*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Öztürk, Y., ve Yazıcıoğlu, İ. (2002). Gelişmekte olan ülkeler için alternatif turizm faaliyetleri üzerine teorik bir çalışma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 1-13.
- Pehlivan, H. (1997). Tutumların doğası ve öğretimi. *Çağdaş Eğitim Dergisi*, 233, 46-48.
- Peker, E. (2022). *Turist rehber adaylarının gastronomi turizmine bakışı*. (Yüksek lisans tezi). Ankara Hacıbayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
- Polat, G., ve Bahar, M. (2012). Ortaöğretim 9. sınıf öğrencilerinin çevre sorunları hakkında bilişsel yapılarının tespiti. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(2), 97-120.
- Ponting, C. (2000). *Dünyanın yeşil tarihi*. İstanbul: Sabancı Üniversitesi.
- Savran Şerbetçi, Z. (2011). *Hatay ilinde kültür turizmi potansiyelinin coğrafi yönden değerlendirilmesi*. (Yüksek lisans tezi). Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sirem, S. (2009). *Duygusal zekâ düzeyi ve iş tatmin ilişkisinin analizi: Afyonkarahisar ili kamu sağlık çalışanlarına yönelik bir uygulama*. (Yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Soykan, F. (2003). Rural tourism and its importance for Turkish tourism. *Aegean Geographical Journal*, 12(1), 1-11.
- Şalvarcı, S., Sarı Gök, H. & Aylan, F. K. (2022). Turizm Öğrencilerinin Çevresel Tutumlarının Çevresel Farkındalık ve Çevresel Endişe Düzeylerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5 (3), 465-481.
- Şeker, M. , Özsoy, A. & Yaşar, H. (2019). Duygusal Zekâ İle Çevreye Duyarlılık Arasındaki Etkileşim: 2014-2017 Yılı Türkiye’de İlk 500’e Giren Kayseri Firmaları Üzerine Bir Araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 332-348.
- Taliboğlu, D. (2022). *Çevre sorunları ile mücadele çevreyi korumaya yönelik maliye politikalarının etkinliği*. (Doktora tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

- Tangüler, A. (2002). *Profesyonel turist rehberliği ve turist rehber rehberlerinin seyahat acentası ve müşteri ilişkileri (Kapadokya örneği)*. (Yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tanık, N. (2012). *Fen ve teknoloji öğretmen adaylarının çevre kimliklerinin ve çevre dostu davranışlarının belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi., Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Tanrısever, C., Bektaş, İ. ve Koç, D. (2019). Dünya’da turist rehberliği eğitimi. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 2(1), 44-56.
- Tanrısever, C., Bektaş, İ., ve Koç, D. E. (2019). Dünyada turist rehberliği eğitimi. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 2(1), 44-56.
- Tokay, S. (2015). *Profesyonel turist rehberlerinin Türkiye imajını algılamalarındaki değişim*. (Yüksek lisans tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Toker, A. (2011). *Kültür turizminin sürdürülebilirliğinde profesyonel turist rehberlerinin rolü: Ankara örneği*. (Yüksek lisans tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Topallı, N. (2015). Turizm sektörünün Türkiye’nin ekonomik büyümesi üzerindeki etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 14, 339–352.
- Türk, M. (2011). *Çevre bilinci, yasal zorunluluktan sosyal sorumluluğa*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Türkmen, M. T. & Köroğlu, Ö. (2017). Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma . *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi* , 1 (2) , 107-122.
- Türküm, A. S. (1998). *Çağdaş toplumda çevre sorunları ve çevre bilinci*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Tütüncü, Ö., ve Küçükusta, D. (2008). Organizasyonlarda bireyler: Davranış, tutum ve motivasyon. 2. Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon Konferansı, Çeşme, İzmir, 21-24
- Ünüvar, Ş., Kılınç, C., Sarı-Gök, H., & Şalvarcı, S. (2023). The Impact of Tourism Students’Green Product Preferences on Purchase Intention. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 6(1), 20–40.
- Üzümcü, T. P., ve Çimen, S. (2019). Kocaeli sağlık turizmine yönelik nitel bir çalışma.

- Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 3(2), 97–116.
- Yapıcı, E. (2009). *Öğretmen adaylarının çevre sorunlarına yönelik farkındalık ve ilgi düzeylerinin karşılaştırılması*. (Yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1).
- Yavuz, M. C. (2007). *Uluslararası destinasyon markası oluşturulmasında kimlik geliştirme süreci: Adana örneği*. (Doktora tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Yaylacı, G. (2006). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği*. İstanbul, Hayat Yayınları.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S., (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yenipınar, U., Bak, E., ve Çapar, G. (2014). Turist Rehberliği Meslek Kanununun, meslek örgütleri ve öğretim elemanlarının bakış açısı ile değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 86-114.
- Yenipınar, U., ve Zorkirişci, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 111-136.
- Yentür, F., ve Demir, C. (2022). The current perceptions of travel agencies in İzmir about gastronomy tourism and their actual gastronomic tourism offers. *Journal Of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 5(1), 238–249.
- Zhang, H. & Chow, Q. 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.