



T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**MÜKEMMELİYETÇİLİĞİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNE
ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACI ROLÜ: TURİST
REHBERLERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA**

Doktora Tezi

Ezgi KIRICI TEKELİ

Danışman
Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Nevşehir
Nisan 2020

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan

Ezgi KIRICI TEKELİ

E. Kırıcı

TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Mükemmeliyetçiliğin Problem Çözme Becerisine Etkisinde Duygusal Zekânın Aracı Rolü: Turist Rehberlerine Yönelik Bir Uygulama” adlı Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Ezgi KIRICI TEKELİ

E. Kirici

Danışman

Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Duygu EREN

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı

Doç. Dr. Duygu EREN

KABUL VE ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ danışmanlığında Ezgi KIRICI TEKELİ tarafından hazırlanan “Mükemmeliyetçiliğin Problem Çözme Becerisine Etkisinde Duygusal Zekânın Aracı Rolü: Turist Rehberlerine Yönelik Bir Uygulama” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

10 / 04 / 2020

(Tez savunma tarihi)

JÜRİ

Danışman: Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

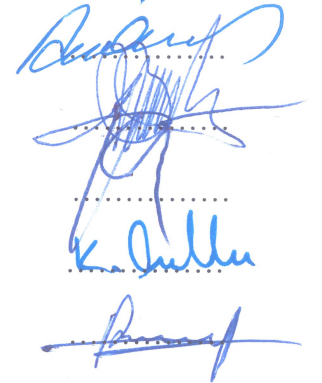
Üye: Doç. Dr. Lütfi BUYRUK

Üye: Doç. Dr. Korhan KARACAOĞLU

Üye: Prof. Dr. Kenan GÜLLÜ

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Reha KILIÇHAN

İMZA



ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 17 / 04 / 2020 tarih ve 2020-16-310 sayılı kararı ile onaylanmıştır.



Enstitü Müdürü

**MÜKEMMELİYETÇİLİĞİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNE
ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACI ROLÜ: TURİST
REHBERLERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA**

Ezgi KIRICI TEKELİ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Doktora, Nisan 2020

Danışman: Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçi kişilik özelliklerinin problem çözme becerisi üzerine etkisinde duygusal zekânın aracı etkisinin olup olmadığını test etmektir.

Araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ etkileşimine dair önermelerin ampirik bazda çözümlenmesi amacıyla, araştırma dahilinde alan araştırması yapılmış ve veriler görüşme/mülakat, doküman inceleme ve anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Böylelikle araştırmada hem nitel hem de nicel yöntemlerden yararlanılmıştır. Hem nitel hem de nicel yöntemlerin birlikte kullanılmasına karma yöntem denilmektedir. Her iki yöntemin kendine özgü avantajları ve dezavantajları bulunmaktadır. Karma yöntem, hem iki yöntemin dezavantajlarını ortadan kaldırmakta hem de avantajlarını birleştirmektedir. Bu nedenle araştırmada karma yöntem tercih edilmiştir.

Araştırmanın evrenini rehberler odasına bağlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Türkiye’de toplam 13 tane rehber odası ve bu odalara kayıtlı 8.195 eylemli turist rehberi bulunmaktadır. Bu araştırma kapsamında 410 profesyonel turist rehberi araştırmaya dâhil edilmiş ve anket tekniği kullanılarak araştırma verileri elde edilmiştir. Araştırmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca araştırmada 12 profesyonel turist rehberi ile görüşme/mülakat yapılmıştır. Katılımcıların belirlenmesi için amaçlı örnekleme yönteminden olan ölçüt örnekleme yöntemi tercih edilmiştir.

Elde edilen veriler istatistik programlarına yüklenmiş ve uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Betimsel ve ilişkisel analizler yapılarak görüşme/mülakat sonucunda elde edilen veriler arasındaki ilişkiler tespit edilmiştir. Bu kapsamda veri analiz stratejisi olarak içerik analizinden yararlanılmıştır. Böylelikle yapılan nitel çalışma ile üç değişken arasındaki ilişkilerin varlığına dair ipuçları bulunmuştur. Aynı zamanda değişkenler arasındaki ilişkide aracılık rolünün olup olmadığı yapısal eşitlik modeli ile ortaya koyulmuştur. Yani nitel çalışma ile elde edilen ipuçları nicel çalışma kapsamında hipotezlere dönüştürülmüş ve aracı etki test edilmiştir.

Nitel yöntem çerçevesinde belirlenen ana temalar, alt temalar ve kodlar arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca yapılan aracılık testi sonucunda mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi ilişkisinde duygusal zekânın aracı role sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekânın aracı rolünü tespit edebilmek için toplam, doğrudan ve dolaylı etkilere bakılmıştır. Analiz sonuçlarına göre toplam etki ile kıyaslandığında doğrudan etki değerinin düştüğü saptanmıştır. Toplam etki ve doğrudan etki arasındaki farka bakıldığında dolaylı etkinin büyüklüğü görülmektedir. Bu bağlamda standartların problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerine etkisinde duygusal zekâ aracı etkiye

sahiptir. Aynı şekilde çelişkinin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerine etkisinde de duygusal zekâ aracı etkiye sahiptir. Duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisinde aracı etkiye sahip olmasına ilişkin yapılması gereken son işlem ise aracı etkinin anlamlı olup olmadığının test edilmesidir. Bunu test etmek için Bootstrapping yöntemi kullanılmıştır. Bootstrapping sonuçlarına göre duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Nitel ve nicel analiz sonuçları incelendiğinde belirlenen temalar ve değişkenler arasında birtakım benzerlikler ve farklılıklar olduğu anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi, Duygusal Zekâ, Profesyonel Turist Rehberleri.



**THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE
IMPACT OF PERFECTIONISM ON PROBLEM SOLVING SKILLS: AN
APPLICATION FOR TOURIST GUIDES**

Ezgi KIRICI TEKELİ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences

Department of Tourism Management, Ph.D., April 2020

Supervisor: Associate Professor Aziz Gökhan ÖZKOÇ

ABSTRACT

The aim of this study is to test whether emotional intelligence has an intermediary effect on the problem solving skills of professional tourist guides with perfectionist personality traits.

Field research was conducted within the study in order to analyze the suggestions about perfectionism which is detailed in the theoretical part of the study as well as the suggestions regarding the interaction of problem solving skills and emotional intelligence on an empirical basis by collecting data through discussion/interviews, document review and survey techniques. Thus, both qualitative and quantitative methods have been used in the study. The combination of both qualitative and quantitative methods is called a mixed method. Both methods have their own advantages and disadvantages. The mixed method both eliminates the disadvantages of the two methods and combines its advantages. Therefore, a mixed method was preferred in the study.

The population of the study consists of professional tourist guides affiliated with the chamber of guides. There are a total of 13 guide chambers in Turkey with 8.195 registered active tourist guides. Within the scope of this study, 410 professional tourist guides were included in the study and research data were obtained using the survey technique. The convenience sampling method which is not based on probability was used in the study. In addition, discussions/interviews were carried out with 12 professional tourist guides. Criterion sampling method, which is one of the purposeful sampling methods, was chosen for the determination of the participants.

The obtained data was loaded into statistical programs and analyzed using appropriate analysis techniques. Descriptive and relational analyzes were made and the associations between the data obtained from the discussions/interviews were determined. In this context, content analysis was used as a data analysis strategy. Thus, clues regarding the existence of associations between the three variables were found with the qualitative study. At the same time, whether there is an intermediary role in the relationship between the variables has been demonstrated by the structural equation model. In other words, the clues obtained by qualitative study were transformed into hypotheses within the scope of the quantitative study and the intermediary effect was tested.

It was determined that there was a relationship between the main themes, sub-themes and codes determined within the framework of qualitative method. Furthermore, as a result of the mediation test, it has been revealed that emotional intelligence has an intermediary role in the relationship between perfectionism and problem solving skills. Total, direct and indirect effects were examined in order to determine the mediating role of emotional intelligence. According to the results of the analysis, it

was determined that the direct effect value decreased when compared with the total effect. A review of the difference between total effect and direct effect reveals the magnitude of the indirect effect. In this context, emotional intelligence has a mediating effect on the impact of standards on problem solving ability in terms of confidence, approach-avoidance and personal control. Likewise, emotional intelligence has a mediating effect on the effect of conflict on problem solving ability in terms of confidence, approach-avoidance and personal control. The last thing that needs to be done about the intermediary effect regarding the association between emotional intelligence and perfectionism and problem solving skills is to test whether the intermediate effect is meaningful or not. The bootstrapping method was used to test this. According to the results of bootstrapping, the indirect effect of emotional intelligence on perfectionism and problem solving skills was found to be significant. When the qualitative and quantitative analysis results were examined, it was noted that there were some similarities and differences between the determined themes and variables.

Keywords: Perfectionism, Problem Solving Skills, Emotional Intelligence, Professional Tourist Guides.

TEŞEKKÜR

Başta bilgisi ve tecrübesiyle tezin hazırlanmasına önemli katkıda bulunan, bu süreçte bana her türlü desteği veren, tezin anlamlı bir bütün haline gelmesini sağlayan tez danışman hocam Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ'a en içten teşekkürlerimi sunarım. Harcadığı emek ve bana kazandırdıkları için hayatım boyunca müteşekkir olacağım.

Tezin tamamlanmasında fikirleri, eleştirileri ve önerileriyle bana yol gösteren jüri üyelerim Doç. Dr. Lütü BUYRUK, Doç. Dr. Korhan KARACAOĞLU, Prof. Dr. Kenan GÜLLÜ ve Dr. Öğr. Üyesi Reha KILIÇHAN'a teşekkürlerim sonsuzdur.

Hayatım boyunca beni her anlamda destekleyen, yaşam mücadelemde bana güç veren, bilgisiyle ve fikirleriyle bana yol gösteren canım babam Aliriza KIRICI'ya, eğitim hayatım boyunca başarımın önündeki engelleri aşmamı sağlayan ve sevgisini benden hiç esirgemeyen canım annem Meliha KIRICI'ya, umutsuzluğa kapıldığımda rahatlamamı sağlayan, neşesiyle beni de neşelendiren, ileride çok iyi bir psikolog olacağına inandığım canım kardeşim Duygu KIRICI'ya kucak dolu teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans ve doktora süreci boyunca her zaman yanımda olan, benden yardımını hiç esirgemeyen, sabır ve şefkatle bana destek olan sevgili eşim Mehmet TEKELİ'ye teşekkürü bir borç bilirim. Bana güvendiğini her daim hissettirdiği ve güler yüzü ile umut aşılayıp bu süreci kolay atlatmamı sağladığı için minnet duyacağım.

Çalışmamın uygulama aşamasında vakitlerini ayırarak bilgi ve deneyimlerini paylaşan değerli profesyonel turist rehberlerine çok teşekkür ederim. Gerek bu araştırmamın gerekse diğer araştırmalarımın uygulama aşamasında bana yardımcı oldukları için minnettarım.

Nisan 2020, Iğdır

Ezgi KIRICI TEKELİ

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK.....	ii
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
TEŞEKKÜR	ix
İÇİNDEKİLER.....	x
KISALTMALAR VE SİMGELER	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xviii
TABLolar LİSTESİ.....	xix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

MÜKEMMELİYETÇİ BİREYLERDE PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ

1.1. Mükemmeliyetçilik Kavramının Kuramsal Açıdan Değerlendirilmesi	5
1.1.1. Bireysel Psikoloji Yaklaşımı.....	15
1.1.2. Bilişsel-Davranışçı Yaklaşım.....	16
1.1.3. Bütünsel Yaklaşım	16
1.1.4. Şema Yaklaşımı	17
1.2. Mükemmeliyetçi Bireylerin Özellikleri	18
1.3. Mükemmeliyetçiliğin Boyutlarına Yönelik Yaklaşımlar.....	25
1.3.1. Tek Boyutlu Mükemmeliyetçilik	26
1.3.2. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik.....	27
1.3.3. Olumlu-Olumsuz Mükemmeliyetçilik.....	32
1.3.4. Uyumlu-Uyumsuz Mükemmeliyetçilik.....	39

1.4. Problem Çözme Becerisi Kavramı ve Süreci	42
1.4.1. Problem Çözme Sürecinin Aşamaları	50
1.4.2. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler	56
1.5. Problem Çözme Tekniklerini Konu Alan Modeller	60
1.5.1. John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Modeli	60
1.5.2. Hermann'ın Yaratıcı Problem Çözme Modeli	61
1.5.3. Guilford'un Yaratıcı Problem Çözme Modeli	61
1.5.4. Mountrorse ve Beş Aşamalı Problem Çözme Modeli	62
1.5.5. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlik Modeli.....	63
1.5.6. Köhler'in İç Görü Öğrenmesi Yoluyla Problem Çözme Modeli	63
1.5.7. Thorndike'in Deneme-Yanımla Yoluyla Problem Çözme Modeli	64
1.6. Mükemmeliyetçi Bireylerde Problem Çözme Becerisi	65

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂNIN MÜKEMMELİYETÇİLİK İLE PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ İLİŞKİSİNDEKİ ROLÜ

2.1. Duygusal Zekâ Kavramının Gelişimi ve İçeriği	68
2.2. Duygusal Zekâ Modelleri.....	78
2.2.1. Yetenek Temelli Model	80
2.2.2. Karma Temelli Model	81
2.3. Duygusal Zekânın Unsurları	85
2.3.1. Kişisel Yeterlilik	85
2.3.2. Sosyal Yeterlilik	89
2.4. Mükemmeliyetçi Bireylerde Duygusal Zekâ	92
2.5. Problem Çözme Becerisi Açısından Duygusal Zekâ	97

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MÜKEMMELİYETÇİLİK, PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ VE DUYGUSAL ZEKÂ İLİŞKİSİNE YÖNELİK TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Yöntemi.....	107
3.1.1. Araştırma Probleminin Belirlenmesi.....	108
3.1.2. Araştırmanın Tasarımı/Deseni	109
3.1.3. Veri Toplama Araçlarının Belirlenmesi	110
3.1.4. Katılımcıların Belirlenmesi.....	111
3.1.5. Veri Analiz Stratejisinin Seçimi.....	112
3.1.6. Verilerin İşlenmesi	113
3.2. Nitel Verilerin Geçerliliği ve Güvenilirliği.....	114
3.3. Nitel Analizler ve Bulgular	118
3.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler	118
3.3.2. Ana Temalara ve Alt Temalara İlişkin Açıklamalar	120
3.3.3. Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duygusal Zekâ Olgularına İlişkin Betimsel Bulgular	123
3.3.4. Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duygusal Zekâ Olgularına İlişkin İlişkisel Bulgular.....	127

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

MÜKEMMELİYETÇİLİĞİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNE ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACI ROLÜNE İLİŞKİN TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK NİCEL BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Yöntemi.....	132
4.1.1. Araştırma Değişkenlerinin Belirlenmesi ve Anket Sorularının Hazırlanması.....	133

4.1.2. Araştırmada Kullanılan Model ve Hipotezler	136
4.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü	138
4.1.4. Anketin Uygulanması ve Verilerin Toplanması	140
4.2. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği	142
4.2.1. Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	145
4.2.2. Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	149
4.2.3. Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	154
4.2.4. Ölçüm Modelinin Birleşim ve Ayrışım Geçerliliği.....	157
4.2.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	159
4.3. İstatistiksel Analizler ve Bulgular	160
4.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler	160
4.3.2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	163
4.3.2.1. Mükemmeliyetçilik Boyutlarına İlişkin Genel Ortalamalar.....	163
4.3.2.2. Problem Çözme Becerisi Boyutlarına İlişkin Genel Ortalamalar	165
4.3.2.3. Duygusal Zekâ Boyutlarına İlişkin Genel Ortalamalar	168
4.3.3. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları	170
4.3.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Yol Analizi Sonuçları	174
4.3.5. Duygusal Zekânın Aracılık Rolüne İlişkin İstatistiksel Analizler ve Hipotez Testleri.....	178
4.3.5.1. Doğrudan Etkiye Yönelik Analizler	181
4.3.5.2. Dolaylı Etkiye Yönelik Analizler	184
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	194
KAYNAKÇA.....	211
EKLER.....	243

Ek 1: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duygusal Zekâ Olgularına İlişkin İfadeleri	243
Ek 2: Görüşme Formu	258
Ek 3: Anket Formu	259
ÖZ GEÇMİŞ	262



KISALTMALAR VE SİMGELER

- ADRO:** Adana Rehberler Odası
- AGFI:** Adjustment Goodness of Fit Index
- AIC:** Akaike Information Criterion
- ANRO:** Ankara Rehberler Odası
- APS-R:** The Almost Perfect Scale-Revised
- ARO:** Antalya Rehberler Odası
- ASV:** Average Shared Variance
- ATRO:** Aydın Rehberler Odası
- AVE:** Average Variance Extracted
- BURO:** Bursa Rehberler Odası
- BYM:** Başkalarına Yönelik Mükemmeliyetçilik
- CAIC:** Consistent Akaike Information Criterion
- CFI:** Comparative Fit Index
- CR:** Composite/Construct Reliability
- ÇARO:** Çanakkale Rehberler Odası
- ÇBMÖ-F:** Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği-Frost
- ÇBMÖ-H:** Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği-Hewitt
- DFA:** Doğrulayıcı Faktör Analizi
- ECI:** Emotional Competence Inventory
- ECVI:** Expected Cross Validation Index
- EQ:** Emotional Quotient
- EQ-i:** Emotional Quotient Inventory
- FMPS:** Frost Multidimensional Perfectionism Scale
- GARO:** Gaziantep Rehberler Odası
- GFI:** Goodness of Fit Index

HBR: Harward Business Review

HMPS: Hewitt Multidimensional Perfectionism Scale

IFI: Incremental Fit Index

İRO: İstanbul Rehberler Odası

İZRO: İzmir Rehberler Odası

KFA: Keşfedici Faktör Analizi

KMO: Kaiser-Meyer-Olkin

KYM: Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik

MI: Modification Indices

MSCEIT: Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test

MSV: Maximum Shared Variance

MURO: Muğla Rehberler Odası

NERO: Nevşehir Rehberler Odası

NFI: Normed Fit Index

NNFI: Non-Normed Fit Index

OEA: Other's Emotion Appraisal

PGFI: Parsimony Goodness of Fit Index

PNFI: Parsimony Normed Fit Index

RMR: Root Mean Square Residual

RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation

ROE: Regulation of Emotion

SEA: Self Emotion Appraisal

SEM: Structural Equation Modeling

SYM: Sosyal Düzene Yönelik Mükemmeliyetçilik

ŞURO: Şanlıurfa Rehberler Odası

TRO: Trabzon Rehberler Odası

TUREB: Turist Rehberliği Birliği

UOE: Use of Emotion

WLEIT: Wong-Law Emotional Intelligence Test

χ^2/sd : Chi-Square Goodness of Fit / Degrees of Freedom

YEM: Yapısal Eşitlik Modellemesi



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Ana Temalar, Alt Temalar ve Kod Sayısına İlişkin Kod Sistemi _____	121
Şekil 2: Kelime Frekanslarına İlişkin Şekil _____	124
Şekil 3: Mükemmeliyetçilik Kodu İle İlgili Katılımcıların Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod-Alt Kod-Bölmeler Modeli _____	125
Şekil 4: Problem Çözme Becerisi Kodu İle İlgili Katılımcıların Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod-Alt Kod-Bölmeler Modeli _____	125
Şekil 5: Duygusal Zekâ Kodu İle İlgili Katılımcıların Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod-Alt Kod-Bölmeler Modeli _____	126
Şekil 6: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik ve Problem Çözme Becerisi Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişisini Gösterir Kod Teori Modeli _____	127
Şekil 7: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik ve Problem Çözme Becerisi Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişisini Gösterir Kod İlişkiler Tarayıcısı _____	128
Şekil 8: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik ve Duygusal Zekâ Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişisini Gösterir Kod Teori Modeli _____	129
Şekil 9: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik ve Duygusal Zekâ Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişisini Gösterir Kod İlişkiler Tarayıcısı _____	129
Şekil 10: Katılımcıların Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerisi Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişisini Gösterir Kod Teori Modeli _____	130
Şekil 11: Katılımcıların Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerisi Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişisini Gösterir Kod İlişkiler Tarayıcısı _____	131
Şekil 12: Araştırma Modeli _____	137
Şekil 13: Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin İkincil Seviye DFA _____	148
Şekil 14: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA _____	152
Şekil 15: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA _____	156
Şekil 16: Gizil Değişkenlerle Yol Analizi Modeli _____	175
Şekil 17: Aracılık Etkisinin Test Edilmesi İçin Kurulan Birinci Model _____	182
Şekil 18: Aracılık Etkisinin Test Edilmesi İçin Kurulan İkinci Model _____	185

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Olumsuz Mükemmeliyetçi Düşüncelerle ve Davranışlarla Baş Etme Stratejileri _____	35
Tablo 2: Bilişsel, Duygusal ve Sosyal Alanda Problem Çözme _____	49
Tablo 3: Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi _____	77
Tablo 4: Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırılması _____	79
Tablo 5: Duygusal Zekânın Unsurları _____	85
Tablo 6: Profesyonel Turist Rehberlerinin Cinsiyet, Yaş, Medeni Durum ve Eğitim Durumuna Göre Dağılımı _____	119
Tablo 7: Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Deneyim, Çalışma Şekli, Dil ve Rehber Odasına Göre Dağılımı _____	119
Tablo 8: Ana Temalara ve Alt Temalara İlişkin Açıklamalar _____	122
Tablo 9: Mükemmeliyetçilik Ölçeği Alt Boyutları ve İfade Sayıları _____	134
Tablo 10: Problem Çözme Becerisi Ölçeği Alt Boyutları ve İfade Sayıları _____	134
Tablo 11: Duygusal Zekâ Ölçeği Alt Boyutları ve İfade Sayıları _____	136
Tablo 12: Rehber Odalarına Göre Profesyonel Turist Rehberi Sayıları _____	139
Tablo 13: Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duygusal Zekâ Alt Boyutlarına İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları _____	144
Tablo 14: Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin KFA Sonuçları _____	145
Tablo 15: Yapısal Eşitlik Modelinin Uyumuna İlişkin İstatistiksel Değerler _____	146
Tablo 16: Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin İkincil Seviye DFA Uyum İndeksleri _____	148
Tablo 17: Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri _____	149
Tablo 18: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin KFA Sonuçları _____	150
Tablo 19: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA Uyum İndeksleri _____	152

Tablo 20: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri _____	153
Tablo 21: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin KFA Sonuçları _____	154
Tablo 22: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA Uyum İndeksleri	156
Tablo 23: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri _____	157
Tablo 24: Ölçüm Modellerine İlişkin Birleşim ve Ayrışım Geçerliliği Değerleri _	158
Tablo 25: Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları _____	159
Tablo 26: Araştırmaya Katılan Profesyonel Turist Rehberlerine İlişkin Bilgiler _	160
Tablo 27: Mükemmeliyetçilik Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri _____	164
Tablo 28: Problem Çözme Becerisi Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri _____	165
Tablo 29: Duygusal Zekâ Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri _____	168
Tablo 30: Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duygusal Zekâ İlişkinine Yönelik Korelasyon Katsayıları _____	171
Tablo 31: Gizil Değişkenlerle Yol Analizine İlişkin Uyum İndeksleri _____	176
Tablo 32: Değişkenlere İlişkin Yol Katsayıları ve Etki Büyüklükleri _____	177
Tablo 33: Aracılık Etkisinin Test Edilmesi İçin Kurulan Birinci Modele İlişkin Uyum İndeksleri _____	183
Tablo 34: Birinci Modele İlişkin Yol Katsayıları ve Etki Büyüklükleri _____	184
Tablo 35: Aracılık Etkisinin Test Edilmesi İçin Kurulan İkinci Modele İlişkin Uyum İndeksleri _____	186
Tablo 36: İkinci Modele İlişkin Yol Katsayıları ve Etki Büyüklükleri _____	187
Tablo 37: İkinci Modele İlişkin Açıklanan Varyans Oranları _____	189
Tablo 38: Toplam, Doğrudan ve Dolaylı Etkiler _____	190

Tablo 39: Dolaylı Etkiye İlişkin Bootstrapping Güven Aralığı _____ 191

Tablo 40: Hipotez Sonuçları _____ 192



GİRİŞ

Profesyonel turist rehberliği turizm sektörünün en önemli mesleklerinden biri olarak kabul edilmektedir. Bugün gerek sektörün gerekse turistlerin profesyonel turist rehberlerinden beklentileri oldukça yüksektir. Bu nedenle profesyonel turist rehberleri, sektörün vazgeçilmez dinamiklerinden biri haline gelmiştir. Özellikle turizmin gelişmesine bağlı olarak çeşitli çaba ve masraflarla kazanılan turistlerin sürekli müşteri haline gelebilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü büyüktür (Batman, 2003). Türkiye'ye gelen turistlerin, en uzun süre beraber oldukları ve en çok etkilendikleri kişilerden biri, çoğunlukla onlara seyahatleri sırasında eşlik eden profesyonel turist rehberleridir. Turistlerin bir destinasyondan memnun ayrılmasında en etkili olan faktörlerden birinin, profesyonel turist rehberlerinin bilgi, beceri, tutum ve davranışları olduğu savunulmaktadır (Çetin ve Kızılırmak, 2012).

Profesyonel turist rehberleri seyahat acentesi adına çalışmakta ve çekim ülkesinde sunulan turizm ürünlerinin tüketiminde vazgeçilmez bir aracı olmaktadırlar (Dahles, 2002). Destinasyon hakkında olumlu veya olumsuz bir izlenimin ve imgenin oluşumundan birinci derecede sorumludurlar ve bu konuda belirleyici bir role sahiptirler (Ap ve Wong, 2001).

Turizm sektöründe, özellikle de seyahat acenteciliği veya tur operatörlüğünde “müşterilere sıfır problem yansıtma” temel hedef olarak kabul edilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006). Problemleri müşterilere yansıtmadan çözme konusunda en etkili olabilecek kişi ise kuşkusuz profesyonel turist rehberleridir. Turistlere gezileri süresince yardımcı olma ve karşılaşılan her türlü problemi seyahat acentesi adına çözme profesyonel turist rehberlerinin en önemli görevlerinden biridir. Ayrıca problemlerin çözülemediği durumlarda hizmetin bütününe verdiği zararı en aza indirmek, hizmetin düzeltilmesi ve geliştirilmesi için çaba göstermek yine profesyonel turist rehberlerinin görevlerinden biri olmaktadır (Yarcan, 2007). Bu

bağlamda profesyonel turist rehberleri karşılaştıkları problemleri çözebilmek ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için problem çözme becerisine sahip olmalıdırlar.

Yapılan araştırmanın amacı, profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçi kişilik özelliklerinin problem çözme becerisini etkileyip etkilemediğini, eğer etkiliyorsa ne ölçüde etkilediğini ortaya koymaktır. Bununla birlikte mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisi üzerine etkisinde duygusal zekânın aracı etkisinin olup olmadığını test etmek araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır.

İlgili alanyazın incelendiğinde mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenleri ayrı ayrı çalışılmasına rağmen bu üç değişkeni ele alan kapsamlı bir araştırmanın ulusal ve uluslararası alanyazında olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik düzeylerinin problem çözme becerisini ne derecede etkilediği ve duygusal zekâ değişkeninin bu doğrultuda nasıl bir rolü olduğu tespit edilmeye çalışılmaktadır. Yapılan çalışmalara bakıldığında profesyonel turist rehberleri üzerine uygulama yapılmaması bir eksiklik olarak varsayılmaktadır. Ayrıca duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi üzerindeki rolüne dair ulusal ve uluslararası alanyazında yeterince çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle bu çalışmanın alanyazında önemli bir boşluğu dolduracağı ve böylelikle profesyonel turist rehberlerine teoride ve pratikte katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte elde edilen sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin bu konularda yaşadıkları sorunları çözmesi açısından, bir kaynak niteliğinde olacaktır.

Bu araştırma kapsamında hem nitel hem de nicel yöntemlerden yararlanılmıştır. Hem nitel hem de nicel yöntemlerin birlikte kullanılmasına karma yöntem denilmektedir. Her iki yöntemin kendine özgü avantajları ve dezavantajları bulunmaktadır. Karma yöntem, hem iki yöntemin dezavantajlarını ortadan kaldırmakta hem de avantajlarını birleştirmektedir. Karma yöntemde asıl amaçlanan; verileri zenginleştirmek, teorik çerçeveye katkı sağlamak ve nicel çalışma için altyapı oluşturmaktır (Creswell, 2017). Yani nitel çalışma kapsamında üç değişken arasındaki ilişkilerin varlığına dair ipuçları bulunmuştur. Nicel çalışma ile ise nitel çalışma kapsamında elde edilen ipuçları hipotezlere dönüştürülmüş ve aracı etki test edilmiştir. Daha önce yapılan araştırmalar incelendiğinde bu değişkenlere ilişkin nitel çalışmaların olmadığı

görülmektedir. Bu çalışmada anket ile elde edilen verileri detaylandırmak ve profesyonel turist rehberlerinin deneyimlerinden yararlanarak mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ ilişkisine dair daha zengin sonuçlar elde etmek amacıyla görüşme/mülakat ve doküman inceleme tekniklerinden de yararlanılmıştır. Görüşme/mülakat ve anket teknikleri ile toplanan verilerin analiz edilmesinde ise çeşitli istatistik programları kullanılmıştır. Tüm bu bilgiler ışığında, yapılan çalışma alanyazına ve metodolojiye katkılarından dolayı büyük önem arz etmektedir.

Yapılan araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde öncelikle mükemmeliyetçilik kavramı kuramsal açıdan değerlendirilmiştir. İlk olarak mükemmeliyetçilik kavramına değinilmiş olup, sonrasında mükemmeliyetçiliğin gelişimi ve mükemmeliyetçiliğin yapısı kuramsal olarak ele alınmıştır. Ardından mükemmeliyetçilik kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için mükemmeliyetçi bireylerin özelliklerine ve mükemmeliyetçiliğin boyutlarına ilişkin çeşitli yaklaşımlara yer verilmiştir. Daha sonra problem çözme becerisi kavramı ve süreci ele alınmıştır. Problem çözme sürecinin aşamaları farklı araştırmacılar tarafından ele alınarak açıklanmıştır. Problem çözme modellerine ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Son olarak ise mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi ilişkisi ilgili alanyazın incelenerek ortaya koyulmuştur.

Araştırmanın ikinci bölümünde duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi ilişkisindeki rolü ortaya koyulmuştur. Öncelikli olarak duygusal zekâ kavramının gelişimi ve içeriği ele alınmıştır. Bu kapsamda duygu ve zekâ kavramlarına değinilmiş olup, sonrasında duygusal zekâ kavramı açıklanmıştır. Ardından duygusal zekânın daha iyi anlaşılabilmesi için duygusal zekâ kavramının gelişimi ve tarihçesine ve duygusal zekâ ve bilişsel zekâ farkına değinilmiştir. Daha sonra duygusal zekâ modellerine ve duygusal zekânın unsurlarına yer verilmiştir. Son olarak ise mükemmeliyetçi bireylerde duygusal zekâ ve problem çözme becerisi açısından duygusal zekâ ile ilgili alanyazın incelenerek, değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya koyulmuştur.

Araştırmanın üçüncü bölümünde turist rehberlerinde mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ ilişkisi nitel yöntem aracılığı ile açıklanmıştır. Araştırma probleminin belirlenmesi, araştırmanın tasarımı/deseni, veri toplama

araçları, katılımcıların belirlenmesi, veri analiz stratejisinin seçimi ve verilerin işlenmesi detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Ardından nitel verilerin geçerliliği ve güvenilirliğinden bahsedilmiştir. Daha sonra nitel analizler ve bulgular kısmına yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri, araştırmanın ana ve alt temaları, mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ olgularına ilişkin betimsel ve ilişkisel bulgular ve son olarak ise katılımcıların mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ olgularına ilişkin ifadeleri ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Katılımcıların ifadelerine ekler kısmında yer verilmiştir.

Araştırmanın dördüncü bölümünde mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolü nicel yöntem aracılığı ile açıklanmıştır. Öncelikli olarak araştırma değişkenlerinin belirlenmesi ve anket sorularının hazırlanması, model ve hipotezler, evren ve örneklem büyüklüğü, anketin uygulanması ve verilerin toplanmasına yer verilmiştir. Ardından araştırmanın geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış ve detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenlerine ilişkin keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca birleşim ve ayrışım geçerliliğine de bakılmıştır. Ardından istatistiksel analizler ve bulgular kısmına detaylı bir şekilde yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri, değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler, değişkenler arası ilişkilere yönelik korelasyon analizi, değişkenler arası ilişkilere yönelik yol analizi ve son olarak duygusal zekânın aracılık rolüne ilişkin istatistiksel analizler ve hipotez testi sonuçları açıklanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

MÜKEMMELİYETÇİ BİREYLERDE PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ

Araştırmanın birinci bölümünde öncelikle mükemmeliyetçilik kavramı kuramsal açıdan değerlendirilmiştir. İlk olarak mükemmeliyetçilik kavramına değinilmiş olup, sonrasında mükemmeliyetçiliğin gelişimi ve mükemmeliyetçiliğin yapısı kuramsal olarak ele alınmıştır. Ardından mükemmeliyetçilik kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için mükemmeliyetçi bireylerin özelliklerine ve mükemmeliyetçiliğin boyutlarına ilişkin çeşitli yaklaşımlara yer verilmiştir. Daha sonra problem çözme becerisi kavramı ve süreci ele alınmıştır. Problem çözme sürecinin aşamaları farklı araştırmacılar tarafından ele alınarak açıklanmıştır. Problem çözme modellerine ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Son olarak ise mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi ilişkisi ilgili alanyazın incelenerek ortaya koyulmuştur.

1.1. Mükemmeliyetçilik Kavramının Kuramsal Açıdan Değerlendirilmesi

Mükemmeliyetçilik ile ilgili ilk çalışmalar; Adler (1956); Ellis (1962); Missildine (1963); Horney (1970); Hollender (1978) ve Hamachek (1978) gibi araştırmacılar tarafından yapılmıştır. Ancak mükemmeliyetçiliği öne çıkaran asıl çalışmalar; Burns (1980); Patcht (1984); Frost ve diğerleri (1990); Hewitt ve Flett (1991) gibi araştırmacılar tarafından yürütülmüştür. Nitekim Bieling, Israeli ve Antony'ye (2004) göre mükemmeliyetçilik, Burns (1980) ile birlikte yeniden keşfedilmeye başlanmıştır.

Araştırmacılar tarafından mükemmeliyetçilikle ilgili çeşitli tanımlar yapılmıştır. Burns (1980a), “en iyiyi yapmak için aşırı çaba sarf etme ve aynı zamanda hata yapmaktan kaçınma eğilimi, Flett ve Hewitt (2002) mükemmeliyetçiliği, “kusursuz olma çabası”, Ellis (2002), “olası tüm yönleriyle birinin tamamıyla başarılı, yeterli,

zeki ve kabiliyetli olması gerektiğine ilişkin dayatmaları”, Antony ve McCabe (2005), “kendisi ve diğerleri için gerçekçi olmayan yüksek standartlara katı bir şekilde bağlı olan bir kişilik özelliği” olarak tanımlamaktadır.

Tanımlardan anlaşılacağı üzere yüksek standartlara ulaşma isteğinin sağlıklı hal alması durumunda mükemmeliyetçilik ortaya çıkmaktadır. Adler (1954) mükemmellik için çabalamanın doğuştan geldiğini, her insanın bu dürtüye sahip olduğunu ve onsuz bir yaşamın düşünülemediğini belirtmektedir. Yani Adler (1956) mükemmeliyetçiliği, “doğuştan gelen çabalar bütünü ve yaşamın doğal sonucu ortaya çıkan bir durum olarak açıklamakta ve çabalamadan, arzulamadan bir yaşamın olmasının düşünülemediğini” ifade etmektedir.

Mükemmeliyetçilik üzerine yürütülmüş olan ilk çalışmalar, Freud’un (1959) “Psikoanalitik Yaklaşımı” temelinde gerçekleştirilmiş ve mükemmeliyetçilik nevrotik bir eğilim olarak düşünülmüştür. Freud’a (1959) göre mükemmeliyetçilik, “aşırı şeylerin başarılmasını isteyen ve üstün başarı arzusunu sürekli kılan abartılmış süper egonun bir işlevidir.” Blatt’de (1995) Freud ile benzer biçimde mükemmeliyetçiliği süper egonun bir işlevi olarak görmekte ve mükemmeliyetçi bireylerin, başarıya ulaşmak için aşırı yüklendiklerini, ancak başarıya ulaştıklarında bunun farkına varamadıklarını belirtmektedir. Ellis (1962) ise mükemmeliyetçiliği, “kişinin akıl dışı inançları” şeklinde açıklamaktadır. Ellis’e (1962) göre mükemmeliyetçilik, “kişinin zihinsel sağlık sorunu” belirtisidir.

Mükemmeliyetçilik ile ilgili ilk çalışmalardan biri psikoanalist Hollander (1965) tarafından yapılmıştır. Hollander, mükemmeliyetçiliği “çocukluk döneminde öğrenilmiş, olumsuz bir kişilik özelliği” olarak ele almaktadır. Mükemmeliyetçilik kavramını “bireyin kendisi ve başkaları için, durumun gerektirdiğinden daha yüksek standartta bir performans beklemesi” olarak tanımlamaktadır. Araştırmacı, mükemmeliyetçi kişilerin mükemmel ulaşma isteklerinin altında “yeteri kadar iyi değilim, daha iyisini yapmalıyım” düşüncesinin olduğunu belirtmektedir.

Hollander (1965) aynı zamanda mükemmeliyetçiliği “hatasız davranışlarda bulunmaya çalışma yoluyla başarıya ulaşma ve bu yolla ailenin ve çevrenin kabulünü sağlama girişimi” olarak tanımlamaktadır. Hollander (1965) bu tanımıyla mükemmeliyetçi bireylerin bazı özelliklerinden dolayı iş yaşamında yükselmelerinin mümkün olmadığını da belirtmektedir. Çünkü mükemmeliyetçiler genel olarak

yaratıcı olmamakla birlikte, sadece verilen görevleri yerine getiren titiz insanlardır. Görevlerini ne kadar iyi yaparlarsa yapsınlar yine de tatmin olmamakta, görevi için daha iyi bir performans derecesi bulduklarında bunu amaç edinmekte ve bu amaca ulaşmak için sürekli denemeye devam etmektedirler. İyi bir çalışan olmalarına karşın, örgütlerde operasyonun genelini göremedikleri için uzun dönemde asla iyi bir yönetici olamamaktadırlar. Horney'e (1970) göre ise mükemmeliyetçilik, "kişinin davranışlarında kılı kırk yarması diğer bir ifade ile aşırı derecede titiz ve düzenli olması ve böylece yüksek derecede mükemmel elde etmek için çabalamasıdır."

1970-1980 yılları arasında mükemmeliyetçiliğin "Klinik Psikoloji" ve "Psikopatoloji" çalışmalarıyla önem kazanmaya başladığı görülmektedir. Bu dönemin en önemli araştırmacıları Hamacheck (1978), Burns (1980) ve Pacht (1984) mükemmeliyetçilik olgusuna farklı pencerelerden bakmışlar, mükemmeliyetçiliği kavramsallaştırmaya yönelik farklı tanımlar, tartışmalar ve sonuçlar ortaya koymuşlardır. Bu tartışmalarının özünde mükemmeliyetçiliğin bir bireylik özelliği olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Locicero ve Ashby, 2000).

Mükemmeliyetçilik ile ilgili çalışan araştırmacı Hamacheck (1978) mükemmeliyetçiliğin "normal" ve "nevrotik" olmak üzere iki türünden bahsetmektedir. Normal mükemmeliyetçiliği, "kişilerin benlik saygısının artmasına hizmet eden gerçekçi ve mantıklı standartlar için çabalama" olarak tanımlarken, nevrotik mükemmeliyetçiliği "başarabileceklerinin ötesinde oldukça yüksek standartlar belirleme eğilimi" olarak tanımlamaktadır. Normal mükemmeliyetçiler çok fazla çaba sarf etmekte ve kendilerini tatmin edecek bir sonuç elde etmeye çalışmaktadırlar. Fakat nevrotik mükemmeliyetçiler yaptıkları işin hiçbir zaman yeterince iyi olmadığını düşünmekte ve yaptıkları işten hiçbir zaman tatmin olmamaktadırlar. Mükemmeliyetçilikle ilgili alanyazında yapının genellikle psikolojik semptomlarla ilişkili tutulduğu görülmektedir. Bu nedenle Hamacheck'in mükemmeliyetçilik kavramsallaştırması, geleneksel bakış açısından ayrılarak farklı bir önem kazanmıştır. Hamacheck'in (1978) iki temelli teorisi, ortaya atılan mükemmeliyetçilik kuramlarının özünü oluşturmakta ve olumlu-olumsuz, uyumlu-uyumsuz gibi mükemmeliyetçilik tanımlarının ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır.

Mükemmeliyetçilikle ilgili ilk sistematik araştırmaları yapan Burns'de (1980a) Hollander (1965) ile benzer görüşleri belirtmekte ve mükemmeliyetçi kişileri, "ulaşılması zor hedefler koyan ve bunu başarmak için çabalayan kişiler" olarak tanımlamaktadır. Burns'e (1980a) göre kişinin ortaya koyduğu bu çaba, onun kendini geliştirmesinden çok kendini savunmasına yardım eden bir çabadır. Mükemmeliyetçilik, yine Burns (1980b) tarafından "kişinin kendine ve diğerlerine ilişkin değerlendirmelerini, beklentilerini, olaylara ilişkin yorumlarını içeren bilişler ağı" olarak tanımlanmaktadır. Mükemmeliyetçilerin düşünme biçimlerini renklerle betimleyen Burns'e (1980a) göre, "her karşılaşılan deneyim ya da sorun ya siyah ya da beyazdır ve gri olabilecek herhangi bir nokta yoktur."

Pacht'de (1984) Hamacheck (1978) gibi mükemmeliyetçiliği "normal" ve "nevrotik" olmak üzere iki temelli bir yapı üzerine oturtmakta ancak sosyolojideki mükemmeliyetçilik tanımından yola çıkararak aslında mükemmeli diye bir olgunun olmadığını ve dolayısıyla tanımının yapılmasının bu açıdan zor olduğunu savunmaktadır. Bireylerin doğasında bulunan en büyük problemlerin olmayan olgulara ya da tanımlanamayan nesnelere ulaşmaya çalışmaktan ortaya çıktığını ve mükemmeliyetçiliğin de bu olgulardan biri olduğunu belirtmektedir. Patch (1984) aynı zamanda mükemmeliyetçiliğin sağlıklı bir davranış olmadığını ve tamamen uyum sağlanamayan bir yapı olduğunu ifade etmektedir.

Patch (1984) Burns'n (1980) görüşlerini destekleyerek, mükemmeliyetçilerin, "hatalarını genele yaymaya, başarılarını ise en aza indirmeye ve kendilerini başarısız olarak görmeye eğilimli" olduklarını belirtmektedir. Patch'in (1984) Hamacheck'ten (1978) ayrıldığı en önemli nokta ise; mükemmeliyetçiliği normal ve nevrotik olmak üzere iki temelli bir yapıya oturmasına karşın, normal mükemmeliyetçiliği "aralıksız devam eden bir belirti" olarak tanımlaması ve psikopatolojinin bir parçası olduğunu savunmasıdır (Bousman, 2007). Halgin ve Leahy'e (1989) göre ise mükemmeliyetçilik, "kişinin ulaşılmayacak amaçları başarmak için kendisini aşırı zorlamasıdır." Kişi belirlediği hedeflere ulaşamadığı zaman hem bilişsel hem de davranışsal olarak rahatsızlık hissetmektedir.

Frost ve diğerlerine (1990) göre mükemmeliyetçiliğin tanımlanmasındaki en önemli sorun, başarı düzeyi yüksek ve yetenekli bireyler ile mükemmeliyetçi bireyler arasındaki ayrımın net bir şekilde yapılamamasıdır (Frost vd., 1990).

Mükemmeliyetçiliği iki yönden ele alan Frost ve diğerlerine (1990) ve Frost, Lahart ve Rosenblate'e (1991) göre mükemmeliyetçiliğin uyum bozucu niteliği, çeşitli hedeflere ulaşmak için güdülenmek yerine kişileri hiçbir şeyi tam ya da iyi yapamadıkları hissiyle davranışları hakkında aşırı eleştirel değerlendirmeler yapmaya yönelttiği noktada ortaya çıkmaktadır. Bir başka ifadeyle, uyumlu mükemmeliyetçiler koşulların olanak tanıdığı ölçüde daha az kusursuzluk bekleyerek başarının tadını çıkarabilmekte, gerektiği zaman hedeflerini yeniden gözden geçirip bu hedeflere ulaştıklarında ise tatmin duygusu yaşayabilmektedir. Uyum bozucu nitelikteki mükemmeliyetçilik ise başarıya duyulan ihtiyaçtan çok başarısız olma korkusu ve hata yapmaktan duyulan aşırı endişe tarafından güdülenmektedir.

“Kusursuza ulaşma çabasıyla ve oldukça yüksek performans standartları koyma eğilimiyle nitelendirilen ve aynı zamanda kişinin kendi davranışlarını değerlendirirken oldukça eleştirici olma eğiliminin eşlik ettiği bir kişilik özelliği olan mükemmeliyetçilik (Flett ve Hewitt, 2002), kişisel standartlarla ilgili bir özellik olduğu kadar kişiler arası ilişkilerde de etkili olabilecek bir kişilik özelliğidir” (Hewitt ve Flett, 1991a).

Hewitt ve Flett (1991a) mükemmeliyetçiliği, “içsel ve kişiler arası alanda gerçekçi olmayan standartlar koyma ve bunlara ulaşmaya çalışma, standartlara ulaşamama durumunda benliği cezalandırma, ulaşma durumunda ise bundan tatmin olmama, dikkatin başarısızlığa ilişkin ipuçlarına yönelmesi ve aşırı genellemeler yapma ve iki uçlu (ya hep ya hiç) düşünme tarzı ile mutlak başarı ya da başarısızlık değerlendirmeleri yapma” olarak tanımlamaktadır. Daha sonraki çalışmalarında ise mükemmeliyetçilik kavramını ve mükemmeliyetçi kişilik özelliklerini, “benliğin sunumunu ve bilişleri içeren nevrotik bir kişilik tarzı” olarak daha geniş bir çerçevede tanımlamıştır (Hewitt ve Flett, 2007). Flett ve diğerlerine (1991) göre ise mükemmeliyetçilik, “kişi tarafından başarısızlık korkusu ile birleştirilmiş oldukça yüksek standartlar” olarak tanımlanmaktadır (Flett vd., 1991).

Bourne (1995) “Anksiyete ve Fobi” çalışma kitabında mükemmeliyetçiliği iki açıdan ele almaktadır. İlk olarak “kişinin kendisi ve başkaları hakkında gerçekçi olmayan yüksek yaşam beklentilerine sahip olma eğilimi”, ikinci olarak ise “kişinin yetenekleri ile ilgili küçük kusur ve yanlışlara karşı aşırı endişeli olma hali” şeklinde ifade etmektedir.

Lakein'e (1996) göre mükemmeliyetçilik, "kişinin kendi kendine yaptığı kazanılması mümkün olmayan bir savaştır." Littauer ve Littauer (1997), "bireyin kendisine ve başkalarına yönelik yüksek standartlar belirlemesini ve her şeyin, her zaman düzen içerisinde olmasını istemesini" mükemmeliyetçilik olarak tanımlamaktadırlar. Mükemmeliyetçilik, genel olarak "kişinin sürekli olarak kendisi ve başkaları için yüksek standartlar koyması ve bunları korumaya çalışması" olarak tanımlanmaktadır (Hill, Zrull ve Turlington, 1997; Rice, Ashby ve Slaney, 1998).

Antony ve diğerleri (1998) mükemmeliyetçiliğin temelinde başarısız olmaktan duyulan korkunun yattığını, bu korkunun ise kontrol etme, güvence arama ve karar vermeden önce abartılı biçimde gözden geçirme ile ilişkili olduğunu belirtmektedir (Antony vd., 1998). Buna göre, belirlenen yüksek standartlar kurallar şeklinde olduklarından kişileri iki uçlu düşünme tarzına yatkınlaştırmakta ve en ufak sapmalar bile başarısızlık olarak değerlendirilmektedir (Burns, 1980b). Aktarılan düşünme tarzının da etkisiyle ulaşılması güç standartlarını karşılayamamaktan ve kendilerinden bekledikleri yüksek düzeyde performansı sağlayamamaktan, bir başka deyişle başarısız olmaktan yoğun korku duyan bu kişiler bir taraftan da bu standartlara ulaşmaya çalışmaktan kaçınmaktadırlar (Frost vd., 1990). Shafran, Cooper ve Fairburn'da (2002) aynı şekilde mükemmeliyetçiliğin çekirdeğinde başarısızlıktan duyulan korkunun ve başarıya yönelik devamlı uğraşının olduğunu belirtmektedir.

Sinden (1999) mükemmeliyetçiliği, "kişide öz eleştiri, öz değerlendirme ve yüksek standartların olması" şeklinde farklı bir yaklaşımla tanımlamaktadır. Adderholdt ve Goldberg (1999) mükemmeliyetçiliği, "kişinin kendisini başarılı olup olmamasına göre değerlendirmesinden kaynaklanan öğrenilmiş bir güdüleme" olarak tanımlamaktadır. Adderholdt ve Goldberg'e (1999) göre mükemmeliyetçiler "sürekli hata yapma endişesi ile yaşayan, aileleri dâhil herkesten olumsuz eleştiri bekleyen, oldukça yüksek standartları ve beklentileri olan kişilerdir." Basko (1999) mükemmeliyetçiliği, "amaçlara güdülenmiş kişilerin yaptıkları işlerde göstermiş olduğu öz disiplin ve düzenlilik" olarak tanımlamaktadır. Kottman ve Ashby (2000) ise mükemmeliyetçiliği, "yüksek standartlar, düzenlilik ihtiyacı ve performans artırıcı bir güdü" olarak tanımlamaktadırlar.

Shafran, Cooper ve Fairburn (2002) mükemmeliyetçiliğin klinik yönüyle tanımını yapmaya çalışmakta ve mükemmeliyetçiliği, “olumsuz sonuçlarına rağmen kişisel olarak talep ettiklerini elde etmede kararlı olma, kendisine dayatmada bulunma, belli bir alanda kendini değerlendirmeye aşırı bağımlı olma” şeklinde tanımlamaktadırlar.

Franco-Paredes ve diğerleri (2005) mükemmeliyetçiliği, “patolojik mükemmeliyetçilik” ve “patolojik olmayan mükemmeliyetçilik” olarak incelemektedirler. Patolojik olmayan mükemmeliyetçilerin “yüksek performans standartları koyan ve o standardın mükemmeli başarmak için gerekli olduğuna inanan, böyle standartlar koymanın bireysel maliyetini ve faydalarını bildiklerinden dolayı performanslarının esnek olmasına izin veren bireyler” olduklarını düşünmektedirler. Patolojik mükemmeliyetçilerin ise “aşırı ve katı performans standartları koyan ama yine de bu standartlardan vazgeçmeden işini takip eden bireyler olduklarını” belirtmektedirler (Franco-Paredes vd., 2005).

Antony ve Swinson (2009) mükemmeliyetçiliğin sadece birey üzerinde mutsuzluğa neden olduğunda ve mutluluğun işlevselliğini engellediğinde bir problem olduğunu vurgulamaktadır. Tam tersine Greenspon’a (2000) göre mükemmeliyetçilik ise ne davranışların özel bir parçası ne de mükemmeli başarmaya yönelik bir çabadır. Greenspon (2000) sağlıklı mükemmeliyetçilik olmadığını ifade ederken, mükemmeliyetçiliğin sağlıklı olduğuna dair az sayıda çalışma olduğunu da belirtmektedir.

Anthony ve Swinson (2009) mükemmeliyetçilik tanımını yaparken boyut farkı gözetilmeksizin mükemmeliyetçilerin iki farklı özelliğini vurgulamaktadırlar. Bu özelliklerden ilki; mükemmeliyetçi bireylerin ulaşılması zor birtakım standartlara ve beklentilere sahip olmalarıdır. İkincisi ise yüksek standartların normal bir bireyin gelişimine yardımcı olurken, mükemmeliyetçi bireylerde söz konusu standartların yüksekliliğinin onların performanslarını ortaya koymalarını engellemesidir.

Stoeber, Kobori ve Tanno (2010) mükemmeliyetçiliği, “aşırı yüksek standartlara ulaşma çabası ve mükemmelin dışında hiçbir şeyin kabul edilemez olduğu bir eğilim” şeklinde ele almıştır. Mükemmeli ise “tamlık, kusursuzluk ve üstünlük” olarak tanımlamıştır. Mükemmeliyetçi bireyleri sadece, “aşırı yüksek standartları olan kişiler” olarak da tanımlamak mümkündür (Hamachek, 1978; Burns, 1980; Hewitt ve Flett, 1990; Slaney, Ashby ve Trippi, 1995).

Yukarıdaki tanımlardan da anlaşılacağı gibi, gerçekçi olmayan standartlar belirleme mükemmeliyetçiliği tanımlayan temel özellik olarak kabul edilirken, zaman içinde işlevsel olmayan esas öğenin bu standartlar çerçevesinde benliğin eleştirilmesi olduğu görüşünü öne çıkarmıştır (Dunkleya vd., 2006). Yani ilk zamanlarda mükemmeliyetçilik benlik üzerine odaklanan bir yapı olarak kabul edilmiştir. Ancak sonraları, mükemmeliyetçiliğin sadece benlikle (kişinin kendisiyle) sınırlı olmadığı ve kişiler arası yönü de olan çok boyutlu bir yapı olduğu görüşü benimsenmeye başlanmıştır. Bu görüşü benimseyen çoğu araştırmacı, mükemmeliyetçiliği “beklenti ve olayların yorumlanmasını, kişinin kendisini ve diğerlerini değerlendirmesini kapsayan bilişler örüntüsü” olarak tanımlamışlardır. Mükemmeliyetçiliği; “gerçekçi olmayan standartlar belirleme, belirlenen bu standartlara ayırım yapmadan körü körüne bağlanma ve performansı ve benlik değerini eş değerli kılma” olarak nitelendirmişlerdir (Antony vd., 1998).

Mükemmeliyetçilikle ilgili tanımlarda mükemmeliyetçiliğin olumsuz yönleri üzerinde durulduğu, performans ya da davranışta aşırı yüksek standartlara odaklanıldığı görülmektedir (Slaney vd., 2001). Mükemmeliyetçiliği tanımlamadaki temel zorluklar, mükemmeliyetçiliğin uyumlu yönleri ile uyumsuz yönlerinin net olarak ayırt edilmesindeki ölçütlerin eksikliğinden kaynaklanmaktadır (Slaney ve Ashby, 1996; Slaney vd., 2001). Bu nedenle farklı araştırmacılar tarafından mükemmeliyetçiliğe ilişkin birçok tanım yapılmıştır.

Mükemmeliyetçiliğin nasıl kazanılıp, nasıl geliştirildiğine ilişkin olarak hem kuramsal hem deneysel çalışan birçok araştırmacı farklı görüşler ortaya koymaktadır. Fiziksel faktörlerin yanı sıra, biyolojik faktörler de belli kişilik özelliklerinin oluşmasında etkin rol oynamaktadır. Bu nedenle hem fiziksel hem biyolojik hem de psikolojik faktörler mükemmeliyetçiliğe etki edebilmektedir. Genetik olarak mükemmeliyetçi olma riskini taşıyan birinin, yaptığı hatalar nedeniyle eleştirilmesi de onu mükemmeliyetçiliğe itebilmektedir (Ashby ve Rice, 2002).

Araştırmacıların bir kısmı mükemmeliyetçiliğin çocukluk dönemi boyunca kazanılan sosyal öğrenmeler sonucunda ortaya çıktığını savunmaktadırlar. Buna göre mükemmeliyetçilik genetik geçişli olmayıp, mükemmeliyetçi ebeveynlerin çocukları, aile beklentileri nedeniyle mükemmeliyetçi eğilimler gösterebilmektedir. Aile baskısı, sosyal çevreden gelen baskılar (akran, öğretmen vs.), medyanın baskısı,

doğum sırası, gerçek olmayan modeller edinme mükemmeliyetçiliğe neden olan faktörler arasında sayılmaktadır (Adderholt ve Golberg, 1999). Aynı zamanda yüksek standartlara sahip olmak genellikle toplum tarafından da ödüllendirildiği için mükemmeliyetçi davranış kalıpları pekişmektedir (Ashby ve Rice, 2002).

Mükemmeliyetçilik daha çok otoriter olan ve sıcak ilişkilerin daha az olduğu ailelerin çocuklarında görülmektedir. Buna ek olarak çocuklarda mükemmeliyetçiliğin gelişimi ve ailesel eleştiri arasında bir bağ olduğu savunulmaktadır. Bu çocukların bilişsel şemaları eleştiri altında gelişmektedir. Bu durum çocuklarda olumsuz bir benlik algısının oluşmasına neden olmaktadır (Hewitt, Flett ve Ediger, 1996). Böyle bir aile ortamında yetişen çocuklara sevgi ve ilgi sadece çocuklar istenen başarıya ulaştığında yani koşullu olarak verilmektedir. Bu da çocukların kendi değerlerini elde ettikleri başarıyla paralel olarak ölçmelerine neden olmaktadır (Blatt, 1995; Adderholt ve Golberg, 1999).

Çocuk hata yapıp başarısız olduğunda mükemmeliyetçi ebeveyn anksiyete ve memnuniyetsizlik yaşamaktadır. Böyle bir durumda çocuk bunu reddedilme olarak algılamakta ve kaçınmak için mükemmel olma çabalarına devam etmekte, ebeveynlerin sevgi ve onayını almak için hatadan kaçınmakta ve böylece mükemmel performansın gerekliliğini hissetmektedir (Blatt, 1995).

“Sosyal Öğrenme Modeli” olarak adlandırılan, ailede yer alan mükemmeliyetçiliğin çocuk tarafından taklit edildiği varsayımı oldukça yaygın bir şekilde görülmektedir. Mükemmeliyetçi ailelerin çocukları, ebeveynlerini taklit etme eğilimindedir. Sosyal öğrenme modeline göre, birçok çocuk görünürde “mükemmel” aileleri gibi olmak istemektedir (Flett vd., 2002).

Burns’e (1980a) göre mükemmeliyetçilik, çocuğun mükemmeliyetçi aile ile etkileşimi sonucunda öğrenilmektedir. Çocuk, kabul edilen performanslarından dolayı sevgi ve onay ile ödüllendirilmektedir. Aile, çocuğun hatalarına kaygı ve hayal kırıklığı ile tepki verdiğinde çocuk ceza ya da reddedilmenin geleceğini öngörmektedir. Çocuk okulda ya da akranlarıyla ilişkilerinde zorluklar yaşadığında mükemmeliyetçi aileler hayal kırıklığına uğramakta ve çocuklarını tehdit etmektedirler. Bu aileler, “Bu benim ne kadar kötü bir anne/baba olduğumu gösterir.” şeklinde düşünmektedirler. Ailenin benlik saygısı çocuğun başarısına bağlı olduğu için çocuğun başarısızlıklarına karşı baskı oluşturmaktadır. Çocuk hatalarının

kabul edilmemeye neden olacağını öngörmeye başlamaktadır. Çocuğun benlik saygısı ailenin kabulüne dayandığı için çocuk hatalardan korkmaya başlamakta ve başarısızlıktan kaçınmaktadır. Bu durum, duygusal kısıtlamaya ve sonuçları garanti olmayan deneyim ya da risklerden korkmaya neden olmaktadır. Tüm bunların sonucunda çocuk kaygılı olmakta ve hatalarından dolayı mutsuz olmaktadır.

Patch'e (1984) göre ise mükemmeliyetçi insanların birçoğu mükemmel olduklarında ailelerinin kendilerini sevdikleri fikrine sahiptir. Yirmili, otuzlu ve kırklı yaşlarda birçok insan ailelerinin sevgisiyle ödüllendirilmek için mükemmeli elde etmeye çalışmaktadır. Ancak bu insanlar ulaşılamayacak hedefler belirlemekte ve mükemmel olamamaktadırlar.

Mükemmeliyetçiliğin gelişiminde ele alınan modellerden bir diğeri ise "Sosyal Tepki Modeli"dir. Sosyal tepki modeli, mükemmeliyetçi çocukların fiziksel istismara, psikolojik eziyete ve karmaşık bir aile ortamını içeren yıkıcı bir çevreye maruz kaldığı varsayımına dayanmaktadır. Çocuk bu çevreyle baş etme mekanizması olarak mükemmeliyetçi davranmaktadır. Çocuk, istismarın olduğu bir ortamdan kaçmak ya da bunu en aza indirmek, aşağılanma ya da utanma duygusunu azaltmak için mükemmeliyetçi olabilmektedir (Flett vd., 2002).

Mükemmeliyetçiliğin gelişimi ve ailesel istekler arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla pek çok araştırma yapılmıştır. Rice ve Mirzadeh (2000) yaptıkları çalışmada mükemmeliyetçilik tipleri ile aileye bağlanma arasında bir ilişki olduğunu, olumlu mükemmeliyetçilerin olumsuz mükemmeliyetçilere göre ailelerine daha kayıtsız bağlandıklarını tespit etmişlerdir.

Bir başka çalışmada ise çocuklardaki mükemmeliyetçilik gelişimi üzerinde ebeveynlerin çocukları için belirledikleri öğrenme ve performans yönelimli amaçların etkisi incelenmiştir. Öğrenme yönelimli amaca sahip aile çocuklarının üstün yetenekli olduğu görülürken, performans yönelimli amaca sahip aile çocuklarının ise olumsuz mükemmeliyetçi kişilik özelliğine sahip oldukları belirlenmiştir. Böylelikle ailelerin kendi mükemmeliyetçilik ihtiyaçları ile çocukları için belirledikleri başarı eğilimleri arasında ilişki olduğu sonucu bulunmuş ve performans amacını kabul etmiş aile çocuklarının, öğrenme amacını kabul etmiş aile çocuklarına göre daha yüksek düzeyde olumsuz mükemmeliyetçilik eğilimi gösterdikleri gerçeği ortaya koyulmuştur (Ablard ve Parker, 1997).

Mükemmeliyetçilik konusunda yapılan çalışmaların büyük bir bölümünün kuramlara dayalı olduğu ve mükemmeliyetçiliğe ilişkin tanımlamalarda kişilik özelliklerine vurgu yapıldığı görülmektedir (Hamachek, 1978; Burns, 1980; Patch, 1984). Mükemmeliyetçilik çalışmaları psikoanalitik teorinin temellerine dayanmaktadır. Freud (1959) mükemmeliyetçiliği “yüksek başarı için katı istekler belirleyen abartılmış süper egonun bir fonksiyonu” olarak kabul etmektedir. Benzer şekilde bireysel psikoloji yaklaşımı, bilişsel-davranışçı yaklaşım, bütünsel yaklaşım, şema yaklaşımı gibi birçok teori mükemmeliyetçiliği açıklamaya çalışmaktadır.

1.1.1. Bireysel Psikoloji Yaklaşımı

Mükemmeliyetçi kişilik yapısı ve mükemmeliyetçilik düşüncesiyle yakından ilişkili olan kuramların başında Adler’in kuramı gelmektedir. Adler (1956) herkesin yaşama bir aşağılık duygusuyla başladığını söylemektedir. Güçsüz ve çaresiz bir çocuğun yaşamını sürdürebilmesi için daha büyük ve güçlü yetişkinlere bağımlı olması, bunun ilk örneğidir. Adler’e (1956) göre bu algı, yaşam boyu aşağılık duygularıyla başa çıkmak için gösterilen çabanın başlangıcıdır. Adler (1956) bunu üstünlük çabası olarak adlandırmaktadır. Alfred Adler’e (2001) göre, her psikolojik olguda üstünlüğe doğru bir çaba vardır. Bu fiziksel gelişimle paralel olarak devam etmektedir. Bireysel psikoloji, her insanda kusursuzluk çabasının ve yukarı doğru yükselme çabasının da var olduğunu göstermektedir. Çevreye egemen olma ve ona üstün gelme çabası, kusursuzluk çabası olarak adlandırılmaktadır. Bu nedenle kusursuzluk çabası da her bireyde bulunmaktadır.

Üstünlük hedefi ve kusursuzluk çabası, insan topluluğunun gelişimine katkıda bulunmaktadır. Bireyler, yeterlilik, üstünlük ve mükemmellik için çaba göstererek mutsuzluk gibi istenmeyen duygularla başa çıkmaktadır. Örneğin; zayıflığı güçle değiştirmenin yollarını aramakta veya bir alandaki eksikliklerini gidermek için diğer bir alanda üstünlük sağlamaya çalışmaktadırlar (Corey, 2008). İnsanı rahatsız eden bu aşağılık duygusu, kötüye yorumlanacak ürkütücü bir duygu değildir. İnsanoğlunun büyük başarılarına neden olan, onu ilerlemeye teşvik eden, önüne amaçlar koymasına vesile olan bir duygudur. İnsan kendisinde bir eksiklik hissettiği zaman bu duygudan kurtulmanın yollarını aramakta, üstün olmaya, güçlü olmaya çalışmaktadır (Adler, 2006). Yani Adler (1959) birçok kişilik teorisyeni gibi, mükemmeliyetçiliğin bazı boyutlarını birey için gerekli ve sağlıklı olarak

görmektedir. Özellikle mükemmellik çabası bireyin yeteneklerinin en üst düzeye çıkarılmasını içerdiğinde sağlıklı bir hal almaktadır. Sadece diğerlerine hâkim olma ihtiyacı ile birleştiğinde negatif çağrışımlar kazanmaktadır.

1.1.2. Bilişsel-Davranışçı Yaklaşım

Mükemmeliyetçilik ile ilgili olarak incelenmesi gereken bir diğer yaklaşım bilişsel-davranışçı yaklaşımdır. Bu yaklaşıma göre bilişsel terapistler, hastayı depresyon, anksiyete ve öfkeye yönelten temel varsayımları, yani hastanın kurallarını ve değerlerini açığa çıkartma çabasındadır. Bu kuralların tipik örnekleri; “Kusursuz olmalıyım.”, “Herkes tarafından sevilmeliyim.” ve “Benim değerim başkalarının tasdik ettiği kadardır.” şeklindedir (Leahy, 2007). Beck tarafından ortaya konulan bu “otomatik düşünceler” psikolojik sorunları olan insanlara özgü değil herkese özgü deneyimlerdir. Otomatik düşünceler, düşüncelerin daha açık bir akışıyla birlikte var olmakta, kendiliğinden ortaya çıkmakta ve fikirlere ya da düşünmeye dayalı olmamaktadır (Beck, 2014). Bilişsel-davranışçı yaklaşımın önde gelen isimlerinden bir diğeri ise Ellis’dir. Ellis (2002) istekli olmayı ve kendini derecelendirmeyi mükemmeliyetçiliğin özellikleri olarak belirtmektedir. Birey her türlü isteğini bir zorunluluk olarak görmekte, ulaşamadığı istekler karşısında ise kendini engellenmiş hissetmektedir.

Bilişsel-davranışçı yaklaşımda genellikle “ya hep ya hiç” tarzı düşünme biçimi ortaya çıkmakta olup, bireyler “aşırı yüksek standartlar” belirlemektedir. “Ya hep ya hiç” tarzı bir düşünme “olayların karmaşık olabileceğini ve ‘doğru’ ile ‘yanlış’ arasında birçok derece bulunabileceğini düşünmeden, olayları sadece doğru ya da yanlış görme eğilimidir.” Bu eğilim, mükemmeliyetçi insanlarda en çok görülen algı bozukluğudur. Bu düşünce tarzıyla, düşüncelerin odak noktasına bağlı olarak genellikle depresyon, anksiyete ve öfke görülmektedir. Bazen kişinin ulaşabileceği mantıklı bir hedefe ulaşmak için mevcut performansını yükseltmek üzere kendisine standartlar belirlemesi faydalı olmaktadır. Ancak mükemmeliyetçilik genellikle beraberinde aşırı zor, hatta ulaşılmaz imkânsız hedefler getirmektedir (Antony ve Swinson, 2000).

1.1.3. Bütünsel Yaklaşım

Mükemmeliyetçi kişilik yapısıyla ilişkili olan kuramlardan bir diğeri Horney’in (1950) kuramıdır. Bütünsel yaklaşımın öncüsü Karen Horney, mükemmeliyetçiliği

“kendine güvensizlik sonucu oluşan nevrotik bir gereksinim” olarak görmektedir. Mükemmeliyetçiler, herkesten iyi olmaya ve büyük başarılar kazanmaya çalışarak, bu güvensizliği yenmeye çalışmaktadırlar. Horney’e (1950) göre nevrotik bireylerin ortak noktası, yetersizlik ve güvensizlik duygularıyla umutsuzca başa çıkmaya çalışmalarıdır. Yaşanan bu nörotik süreç, kişinin asıl benliği ile idealleştirdiği benlik arasında kullanılmayan süreçten kaynaklı olmaktadır (Akt. Burger, 2006). Nörotik ihtiyaç anksiyeteye karşı bir savunma yoludur. Horney (1950) sevgi ve onaylanmaya, saygınlığa, kişisel başarıya, mükemmelliğe ve kendine yeterliliğe duyulan ihtiyaç olmak üzere on nörotik ihtiyaç sıralamış ancak sonradan bunları itaatkâr, bağlantısız ve saldırgan kişilik olmak üzere üç grupta incelemiştir (Akt. Schultz ve Schultz, 2002).

Horney (1997) mükemmeliyetçi kişilerden söz ederken aşırı düzenli ve dakik olan, uygun kelimeyi kullanmaya çalışan, doğru kravat veya ayakkabıyı giymesi gerektiğini düşünen insanlardan bahsedildiğini söylemektedir. Horney’e (1997) göre bunlar, mükemmeliyetçilerin üstünlükte doruğa çıkma ihtiyaçlarının yüzeysel yanısırdır. Bunlar ancak davranışsal bir mükemmelliğin ifadesi olduğundan, nevrotik bireyler başka bir amaca ihtiyaç duymaktadır. Bu amaçla başkalarının da bu mükemmeliyete ulaşmaları için ısrar etmekte, onlar mükemmeliyete ulaşamadıklarında ise küçümsemektedirler. Yani birey, ideal benliği gerçekleştirmek için başarı, güç ve ün kazanmak istemekte ve nevrotik bir hırs içinde olmaktadır. Dolayısıyla birey başarısızlık korkusuyla insanlardan kaçmakta, zorlanacağı işlere hiç girmemektedir. Bu durum nevrotik bireyin olumsuzluklara karşı aşırı duyarlı olduğunu ve öz aşağılama duygusuna sahip olduğunu göstermektedir (Horney, 1996).

1.1.4. Şema Yaklaşımı

Bilişsel gelişim içerisinde bir şema, “bireylerin onu açıklamasına yardım eden, algıya aracılık eden ve cevaplara bir kılavuz olma deneyimi ya da gerçekliği dayatan örüntüdür.” Bilişsel psikolojide şema problemleri çözmek ve bilgiyi yorumlamak soyut bir bilişsel plan olarak düşünülmektedir (Young, Klosko ve Weishhar, 2009). Bilişsel gelişimsel araştırmalarda şema kavramı, gerçeklik veya deneyim üzerine yüklenen örüntülere karşılık gelmekte ve açıklama, algıya aracılık etme ve tepkilere yol göstermede bireylere yardımcı olmaktadır. Ancak bazı şemalar özellikle

zedeleyici çocukluk deneyimleri sonucu edinilenler, benlikle ve kişiler arası dünya ile ilişkili olanlar etkileri bakımından tehlikeli olabilmektedir. İşte şema terapinin odağı da erken dönem uyumsuz şema olarak adlandırılan şemalardır (Rafaeli, Bernstein ve Young, 2013).

Erken dönem uyumsuz şemalar, bireylerin gelişiminin erken dönemlerinde başlayan, yaşamları boyunca tekrarlanan yıkıcı ve duygusal bilişsel örüntülerdir. Erken dönem uyumsuz şemalarından bir tanesi “yüksek standartlar/aşırı eleştiricilik” Yüksek standartlar/aşırı eleştiricilik şeması, kişinin eleştiriden kaçmak amacıyla, içselleştirilmiş yüksek standartlarını karşılamak için yoğun çaba harcaması gerektiği temel inancını içermektedir. Bu durum tipik olarak baskı altında hissetme, yavaşlamakta zorlanma, kendine ve başkalarına karşı aşırı eleştirel olma ile sonuçlanmaktadır. Yüksek standartlar/aşırı eleştiricilik şemasına sahip olan bir birey mükemmel olmak için aşırı derecede zaman harcamakta, performansının değerlendirileceği görevleri ve durumları geciktirmektedir. Standartlarla hiç ilgilenmemekte, acele bir şekilde ve dikkatsiz bir tavırla görevlerini yapmaktadır (Young, Klosko ve Weishhar, 2009).

1.2. Mükemmeliyetçi Bireylerin Özellikleri

Flett ve Hewitt (2002) mükemmeliyetçilerin yaşamlarında her yönüyle mükemmel olmayı isteyen insanlar olduğunu, Ellis (2008) yapmak istedikleri şey gerçekleşmediğinde kendilerini küçük gördüklerini ve koşullu olarak kendilerini kabul etme eğiliminde olduklarını ve Lazarus ve Lazarus (2010) gerçekçi olmadıklarını ve bu yüzden memnuniyetsizliğe, hüznü, küskünlüğe ve “Neden rahatsız oluyorum?” düşüncesine girdiklerini ortaya koymuşlardır.

Burns (1980a) mükemmeliyetçilerin “ya hep ya hiç” şeklinde çift kutuplu bir düşünce yapılarının olduğunu, aşırı genelleme yaptıklarını, “meli, malı” şeklinde önlerine zorunluluk koyduklarını belirtmekte ve “ya hep ya hiç” tarzı çift kutuplu düşünmenin psikolojik bozukluklara vesile olduğunu ifade etmektedir. Bununla birlikte mükemmeliyetçi bireylerin kişiler arası ilişkilerinde eleştiriye karşı savunma içine girdiklerini ve hatalı olarak yargılandıklarında reddedileceğini düşünerek bundan korktuklarını belirtmektedir.

Mükemmeliyetçi kişiler ailelerinin kendileri için karşılayamayacakları standartlar koyduklarını ve bunları karşılamadaki yetersizliğin onların sevgi ve onaylarını

kaybetmek anlamına geldiğini düşünmektedirler (Frost vd., 1990). Mükemmeliyetçiler, acımasız bir şekilde kendilerine yönelik olumsuz iç konuşmalar yapmakta, ulaşılması güç ve mantıksız standartların peşinde koşarak değerlerini başarıya ve verimliliğe göre ölçmekte ve hatalı olarak değerlendirilmeyi istemediklerinden dolayı eleştiriye savunmacı bir şekilde tepki göstermektedirler (Greenspon, 2000). Tüm bunların sonucunda mükemmeliyetçi insanların üretkenliklerinde azalma, sağlık durumlarında bozulma olmakla birlikte aynı zamanda bu insanlarda zayıf öz kontrol, kötü kişiler arası ilişkiler ve düşük benlik saygısı görülmektedir (Patch, 1984).

Ellis (2002) mükemmeliyetçilerin bir şeyleri en iyi yapma konusunda istek ve taleplerinin olduğunu, bir ya da daha fazla koşulda en iyisini yapma konusunda ısrarcı olduklarını ve kısa süreli değişime dirençli olduklarını belirtmektedir. Tangney'in (2002) mükemmeliyetçilerin özellikleri ile ilgili yaptığı saptamaya göre ise mükemmeliyetçiler, belli bir alanda genellikle yüksek, katı standartlar koymamakta, daha ziyade değerlendirme sürecine yönelmektedirler. Bu yüzden yaşamları boyunca girdikleri sınavlar önemlidir ve isimleri daima en tepede olmalıdır. Mükemmeliyetçiler en azından iki faktörün sonucu olarak kendilerine zaman ve enerji yatırımı yapmaktadırlar. Birincisi; mükemmeliyetçiler, başarı ve başarısızlık durumlarına karşı esnek olmayan katı bir düşünce geliştirme eğilimindedirler. Başarı ya hep ya hiç şeklindedir. İş, ürün ve performans tüm yönleriyle mükemmel olmalıdır. İkincisi; mükemmeliyetçiler, çok çeşitli alanlarda üstün performans gösterme eğilimindedirler. Yüksek performans sergilemenin gerekli olmadığı alanlarda ayırım yapmadan mükemmelliği talep etmektedirler. Duygusal yaşamları, utanma, suçluluk, mahcubiyet ve düşük öz saygı duygularıyla orantısız bir şekilde meşgul olmaktadır. Özellikle olumsuz kendini değerlendirme duyguları mükemmeliyetçilerin yaşamlarında dikkat çekmektedir. Riley ve Shafran (2005) ise mükemmeliyetçilerin kendilerini işlevsel olmayan standartlar için zorladıklarını, olumsuz sonuçlarına rağmen sürekli olarak mükemmel başarı için çaba sarf ettiklerini belirtmektedir.

Horney (2007) mükemmeliyetçiliği, nevrotik bireylerin özellikleri yönüyle ele almakta ve bu kişilerin başkaları tarafından onanma ve sevmeye aşırı bağımlılıklarının olduğunu, konu ne olursa olsun başarıyla çözümleyebileceklerini,

her şeyi herkesten daha iyi bilmeleri gerektiğini, diğer insanların onun istediği şeyleri tam olarak ve zamanında yapmaları gerektiği gibi mantıksız ve katı duygu ve düşüncelerinin olduğunu ortaya koymaktadır.

Mükemmeliyetçilerin kendilerini performanslarına verdikleri değer ile eşitleme, başarısız olduklarında kendilerini cezalandırma, başarılı olduklarında ise doyumsuzluk hissetme, gerçekçi olmayan beklentiler için savaşıma ve bunu sürdürme ve son olarak başarı için gerçekçi olmayan ölçütler koyma özellikleri vardır (Hewitt ve Flett, 2007). Mükemmeliyetçiler, tüm yaşamlarının zahmetsiz ve engelsiz olmasını ummakta, başarısızlığı reddeden bir tutum sergilemekte, işler istediği gibi gitmediğinde hayal kırıklığı yaşamakta ve bu durumla başa çıkmakta zorlanmaktadır (Ben-Shahar, 2012).

Tüm bunlara ilaveten kişilik özelliği olarak kavramlaştırılan mükemmeliyetçilik, “bir kişinin kendisi ya da diğerleri için koyduğu ulaşılması güç, yüksek standartlara ilişkin bilişsel ve davranışsal yaklaşımlar” şeklinde ifade edilmektedir (Antony ve McCabe, 2006). Mükemmeliyetçi kişilik özelliği kişiden kişiye çeşitli nedenlerle farklılık gösterebilmektedir. Kimi insanlar mükemmeliyetçiliği bilişsel olarak ortaya koyarken, kimileri davranışsal, kimileri de duygusal olarak ortaya koyabilmektedir. Antony ve McCabe (2006) tarafından mükemmeliyetçi kişilik özelliği “bilişsel” ve “davranışsal” olarak ikiye ayrılmaktadır.

Bilişsel Özellikler: Mükemmeliyetçiliğin bilişsel özellikleri, “kişinin kendisine ve diğerlerine yöneltilmiş çarpıtılmış tutumlarını, olumsuz sosyal kıyaslamalarını ve performanslarını kişisel kabulden daha çok kişisel değerlendirmeye dayandırmayı” içermektedir. Mükemmeliyetçi bilişsel özellikler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Antony ve McCabe, 2006):

- Kişinin kendisi ve diğerleri için değişmez kurallar ve oldukça yüksek standartlar belirlemesi,
- Kişinin elde ettiği sonucun pozitif tarafından ziyade negatif tarafını düşünmesi,
- Kişinin “ya hep ya hiç” düşünce biçimine sahip olması,
- Kişinin aşırı sosyal karşılaştırmalar yapması (Örneğin; spor yapan bir kişinin kendini profesyonel bir sporcu ile kıyaslaması),

- Kişinin belirlediği amaçları gerçekleştirmesi ve performansına göre kendini değerlendirmesi şeklindedir.

Davranışsal Özellikler: Mükemmeliyetçi davranışsal özellikler, “görevleri kesin standartlara göre tamamlama, kaçış, erteleme, kişisel kontrol stratejileri ve hatalara yönelik aşırı kontrolü” içermektedir (Chang vd., 2007; Santanello ve Gardner, 2007; Stoeber ve Rennert, 2008). Mükemmeliyetçilikle ilişkili davranışsal özellikler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Antony ve McCabe, 2006):

- Belirli standartlar oluşunca işleri yerine getirme (Örneğin; tüm evi temizleme zamanı gelmeden bir odayı temizlememek),
- Belirli bir yöntem içerisinde işleri tamamlama (Örneğin; çamaşırları tüm buruşukları düzelinceye kadar ütölemek),
- Kesin bir tutum içerisinde işte ve evde malzemeleri düzenleme ihtiyacı duyma (Örneğin; nesnelere belirlenmiş yerlerinde olmadıkça odadan ayrılmamak),
- Standartları karşılayamadığı için durumlardan kaçınma (Örneğin; diğerleri üzerine mükemmel bir izlenim bırakamayacağı korkusu ile sosyal çevrelerden kaçınmak),
- İşleri mükemmel yapamayacağından dolayı erteleme ya da iptal etme (Örneğin; işi yapmaya ayıracağı zamanı aşırı örgütlenmeye ayırmak),
- Amaçlarla ilgili olmayan haz verici faaliyetleri kısıtlama (Örneğin; sinemaya gitmemek, arkadaşları ile vakit geçirmemek ya da öğle arası yemeğe çıkmamak),
- Yaptığı işi mükemmelle karşılaşıncaya kadar devamlı kontrol etme, yapılandan tatmin olmama ve yeniden yapmaya çalışma (Örneğin; hiç hata yapmadığından emin oluncaya kadar bir iş üzerinde defalarca çalışmak).

Antony ve McCabe (2006) mükemmeliyetçi bireylerin özelliklerini bilişsel ve davranışsal olarak ele almıştır. Ancak mükemmeliyetçi bireylerin özelliklerine başka araştırmacılar tarafından da değinilmiştir. Barrow ve Moore (1983) mükemmeliyetçi bireylerin özelliklerini; düşünce tarzları, benlik saygıları ve mükemmeliyetçiliğin sonuçlarını dikkate alarak açıklamıştır. Bunlar:

- Mükemmeliyetçi insanlarda ya hep ya hiç tarzı çift kutuplu bir düşünce vardır. Önemli bir aktivitede, sıradan ya da ortalama olmak onlar için utanç verici bir durumdur.
- Benlik saygısı için gerekli olarak görülen hedefler katı bir yapıdadır. İstekler dayatmalara dönüşmektedir.
- Ulaştıkları hedefleri küçümsemekte ya da göz ardı etmekte ve ulaşamadıkları hedeflere odaklanarak onları gözlerinde büyütmektedirler.
- Mükemmeliyetçi düşünen kişi sadece önünde karşılaşılabileceği engellere odaklanmaktadır.
- Sonuç olarak mükemmeliyetçi standartlar güçsüz duygular yaratarak performansı etkilemektedir.

Mükemmeliyetçilerde gözlenen bilişsel çarpıtmaları dikkate alarak yapılan bir diğer sınıflandırmada Antony ve Swinson (2009) tarafından yapılmış olup, on iki kategoride mükemmeliyetçi bireylerin özelliklerine açıklama getirmiştir. Bunlar:

- Olayları ya da insanları bir süreç içinde değerlendirmek yerine ya hep ya da hiç olarak sadece iki kategoride değerlendirmektedirler.
- İnsanların düşünceleri hakkında yeterli kanıt olmaksızın zihinlerini okuduklarını ve onların ne düşündüğünü bildiklerini sanmaktadırlar.
- Destekleyici kanıtlar olmaksızın belli bir tahmine dayalı olarak sonuca ulaşmaktadırlar.
- Tünel bakışına sahip olduklarından dolayı ayrıntıya daha fazla dikkat ederek büyük resmi görememektedirler.
- Olmakta olan veya olacak şeylerin üstesinden gelemeyecekleri kadar korkunç olacağına inanmaktadırlar.
- Sadece olumsuzluklar üzerine odaklanarak onları abartmakta ve nadiren olumluları önemsemektedirler.
- Başkalarının kendileri hakkında ne düşündüklerini aşırı bir şekilde dikkate almakta ve aşırı şekilde beğenilmeyi, kabul görmeyi istemektedirler.

- Aşırı derecede katı standartlar koyarak ulaşılması güç hedefleri gerçekleştirmeyi istemektedirler. Beklentilerini ve hedeflerini esnetmede güçlük yaşamaktadırlar.
- Çevrelerinde olan insanların hata yapmalarından ve zarar görmelerinden kendilerini sorumlu tutmakta ve onların düşünce ve davranışlarını kontrol etmek gerektiğine inanmaktadırlar.
- Bir şeylerin nasıl olması gerektiği konusunda “meli, malı” şeklinde zorunluluklar koymakta ve kendi önlerine koydukları zorunluluklar gerçekleşmediğinde suçluluk ve yetersizlik hissetmektedirler.
- Diğer insanların görevlerini ve işlerini yapacaklarına güvenmede güçlük çektikleri için başka insanlara görev vermekten çekinmektedirler.
- Olayları, başkalarının gerçek dışı standartlarına odaklanmak suretiyle yorumlamakta, daha sonra kendilerini başkalarıyla karşılaştırarak olumsuz duygular yaşamaktadırlar.

Mükemmeliyetçi bireylerin özelliklerine ilişkin yaptığı sınıflandırmada Ben-Shahar (2012) mükemmeliyetçiliği sekiz kategoride ele almıştır. Bunlar:

- Mükemmeliyetçi bireylerin hayatın mükemmel bir yolculuk olduğuna dair beklentileri vardır. Hedeflerine giden yolda sorunsuz şekilde ilerleme beklentisi olan bu kişiler için yaşamlarında başarısızlığa yer yoktur.
- Mükemmeliyetçi bireylerin en belirgin özelliği başarısız olma korkusudur. Mükemmeliyetçi birey hayatı boyunca başarısızlığa uğramaktan, hata yapmaktan ve hedeflerine ulaşamamaktan korkmaktadır.
- Mükemmeliyetçi bireyler varmak istedikleri noktaya odaklanarak hayatlarını koşuşturma içinde geçirmektedirler. Mükemmeliyetçi bireyler hedefe ulaşmak için yaptıkları yolculuğu zahmetli ve aşılması gereken bir engel olarak görmekte ve hedefleri dışında hayatlarındaki diğer şeylerin önemsiz olduğu düşüncesine sahip olmaktadır.
- Mükemmeliyetçi bireyler “ya hep ya hiç” tarzı düşünceye sahip oldukları için hayatlarında siyah ve beyaz dışında grinin tonlarına yer vermemektedirler. Mükemmeliyetçi bireyler en uç noktalara çok fazla

odaklandıklarından dolayı arada kalan yerde başka noktaların olabileceğini düşünmemektedirler. Uçlardan sapma ne kadar küçük ve kısa süreli olursa olsun bu durumu onurlarını kırıcı bir başarısızlık olarak görmektedirler.

- Mükemmeliyetçi bireyler kendilerine yönelik yapılan eleştirilere karşı fazla savunmacı bir tepki göstermektedirler. Yapılan eleştiriden yarar sağlayabilecekleri veya bir şeyler öğrenebileceklerine yönelik olasılıkları düşünmemektedirler.
- Mükemmeliyetçi bireyler ne kadar başarılı olursa olsun, bireylerin eksik ve kusurlu yönleri tüm başarılarını gölgede bırakmaktadır.
- Mükemmeliyetçi bireyler kendilerine veya başkalarına karşı katı bir tutum içinde olabilmektedir. Hatalardan kaçınmanın mümkün olduğunu düşündüklerinden dolayı hata yaptıklarında ya da başarısız olduklarında kendilerini kesinlikle affetmemektedirler. Kendilerine karşı gösterdikleri tavizsiz tutumu başkalarına yönelik davranışlara da yansıtmaktadırlar.
- Hayatlarını her yönüyle kontrol altına almaya çalıştıkları için mükemmeliyetçi bireyler değişime karşı direnç göstermektedirler.

Yukarıdaki bilgiler ışığında mükemmeliyetçilerin özellikleri bir bütün olarak ele alınmış ve bilişsel, davranışsal ve duygusal özellikler dikkate alınarak aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Peters ve Waterman, 1995; Adderholdt ve Goldberg, 1999; Saygın, 2005):

- Mükemmeliyetçiler değişken ruh haline sahiptirler. Onların ruh durumları başarıya ya da başarısızlığa göre değişkenlik gösterebilmektedir.
- Mükemmeliyetçiler için yaptığı işlerden elde edilen başarı sayısı o işlerin niteliğinden daha önemlidir.
- Mükemmeliyetçiler geleceğe odaklıdırlar. Ancak onlar geçmişte yaptıkları eksiklikleri de devamlı dile getirmektedirler.
- Mükemmeliyetçiler teleskopik düşünceye sahiptirler. Çünkü onlar o an için elde ettikleri başarıdan ziyade daha sonraki başarıya odaklanmaktadır. Onlar için elde ettikleri başarı yeterli değildir. Bu nedenle daha ilerisini düşünmektedirler.

- Mükemmeliyetçiler her şeyden önce belirledikleri hedefleri düşünmektedirler. Hedefler onlar için en önemli şeydir.
- Mükemmeliyetçiler ya en iyisini yapmak istemekte ya da hiçbir şey yapmak istememektedirler. Mükemmeliyetçiler bir işe başlayınca kendilerini yıpratma pahasına ideale ulaşmaya çalışmaktadırlar. Onlar ya hep ya hiç düşüncesine sahiptirler.
- Mükemmeliyetçiler yaptıkları işleri sürekli denetleme ve düzeltme ihtiyacı duymaktadırlar. İşlerini kusursuz yapmak için devamlı tekrarlar yapmakta ve kendilerini her defasında eleştirmektedirler.
- Mükemmeliyetçiler yaptıkları işlerin başkaları tarafından onaylanmasına ihtiyaç duymaktadırlar.
- Mükemmeliyetçiler bir iş ya da konu ile ilgili karar aşamasında aşırı güçlük yaşamaktadırlar.
- Mükemmeliyetçiler bir işi mükemmel yapamayacaklarına inandıklarında ya o işi ertelemeye çalışmakta ya da o işi hiç yapmamaktadırlar.
- Mükemmeliyetçiler aşırı detaycıdırlar. Onlar ayrıntıları mükemmel giden yolda dikkat edilmesi gerekli bir konu olarak görmektedirler.
- Mükemmeliyetçiler kendilerini değiştirmekten ziyade başkalarını değiştirmeye çalışmaktadırlar.

Mükemmeliyetçi bireylerin özellikleri birçok araştırmacı tarafından benzer şekilde ele alınmıştır. Kimileri mükemmeliyetçiliği bilişsel ve davranışsal olarak, kimileri ise farklı sayıda kategorilere ayırmış olsa da mükemmeliyetçi bireylerin özelliklerinin hemen hemen aynı olduğu görülmektedir.

1.3. Mükemmeliyetçiliğin Boyutlarına Yönelik Yaklaşımlar

Alanyazın incelendiğinde mükemmeliyetçilik kavramının boyutlarına ilişkin farklı yaklaşımlar olduğu görülmektedir. Mükemmeliyetçilik kavramı Ellis (1962), Weismann ve Beck (1978), Burns (1980), Patch (1984) gibi araştırmacılar tarafından tek boyutlu olarak incelenmiştir. Ancak Frost ve diğerleri (1990), Hewitt ve Flett (1991) gibi araştırmacılar tarafından çok boyutlu bir kavram olarak ele alınmıştır. Aynı zamanda mükemmeliyetçilik Slade ve Owens tarafından olumlu-olumsuz; Slaney ve Johnson tarafından ise uyumlu-uyumsuz mükemmeliyetçilik olarak değerlendirilmiştir.

1.3.1. Tek Boyutlu Mükemmeliyetçilik

Mükemmeliyetçilikle ilgili yapılan ilk çalışmalarda, mükemmeliyetçilik tek boyutlu bir yapı olarak ele alınmış ve daha çok mükemmeliyetçiliğin olumsuz yönleri üzerinde durulmuştur (Stoeber ve Joormann, 2001). Mükemmeliyetçiliğin tek boyutlu olarak patolojik görünümüyle uğraşan klinisyenler tarafından oluşturulduğu bilinmektedir. Bu nedenle mükemmeliyetçiliğin birçok psikolojik rahatsızlığın temelinde bulunan bir değişken olarak kavramsallaştırılması oldukça yaygındır. Bununla birlikte yapılan çalışmalarda mükemmeliyetçi bireylerin yüksek standartlar koyduğu belirtilmiş ve konulan bu yüksek standartların başarılabilmesi ve mükemmeliyetçi kişinin kendine yönelik aşırı eleştirici olması sonucunda ortaya çıkan bir dizi olumsuzluktan bahsedilmiştir (Hollender, 1965; Hamacheck, 1978; Burns, 1980; Patch, 1984).

Mükemmeliyetçiliği tek boyutta ele alanlar arasında; Ellis (1962), Weismann ve Beck (1978), Burns (1980), Patch (1984) gibi araştırmacılar sayılmaktadır. Mükemmeliyetçiliğin daha çok olumsuz bir özellik olduğunu vurguladıkları görülmektedir. Örneğin; Burns (1980) ve Patch (1984) mükemmeliyetçiliğin olumlu ve arzu edilen bir özellik olduğu görüşüne şiddetle karşı çıkmaktadırlar. Mükemmeliyetçiliğin özellikle de duygu bozukluklarıyla ilişkili olduğunu düşünen Burns (1980a), bu durumu “bilişsel çarpıtmaların ve benlik saygısının bir azalmasının sonucu” olarak görmektedir. Benzer şekilde Patch’de (1984) mükemmeliyetçiliğin “birçok psikolojik problem ile ilişkili olduğunu ve var olmayan mükemmelliğin, bireyleri karmaşada tuttuğu için sürekli bir çaba göstermenin söz konusu olduğunu ve mükemmeliyetçiliğin bir problem olduğunu” iddia etmektedir.

Mükemmeliyetçiliği tek boyutlu ele alan Burns (1980) mükemmeliyetçilik konusunda yayımlanmış ilk ölçekler arasında yer alan on maddelik “Mükemmeliyetçilik Ölçeği”ni geliştirmiştir. Ölçekten alınan toplam puan mükemmeliyetçilik derecesini vermektedir. Bu ölçek, mükemmeliyetçiliği en kolay ölçtüğü düşünülen 5’li likert sistemi ile tasarlanmıştır. Patolojik ve tek boyutlu bakış açısına sahip olması zayıf yönü olarak kabul edilmektedir (Enns ve Cox, 2002).

Burns’ün (1980) geliştirdiği ölçek, kendine odaklı mükemmeliyetçilik olarak daha sonra Flett, Hewitt ve Dyck (1989) tarafından kullanılmıştır. Ölçekte “Aynı hataları defalarca tekrarlamamalıyım.”, “Eğer hata yaparsam üzülmemeliyim.” şeklinde ifadeler

vardır. “Burns Mükemmeliyetçilik Ölçeği” kişinin tutum ya da inançlarını göstermektedir.

1.3.2. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik

1990’lı yıllarda yapılan araştırmalarda mükemmeliyetçiliğin doğasının tek boyutlu bakış açısından çok, çok boyutlu bir bakış açısıyla anlaşılacağı görüşü ortaya çıkmıştır (Riley ve Shafran, 2005). Kişinin kendi benliği ile ilgili olarak tanımladığı mükemmeliyetçilik bileşenleri kadar kişiler arası bileşenlere de bakılması gerektiği üzerinde durulmuştur (Flett ve Hewitt, 2002). Diğer bir deyişle, “mükemmeliyetçiliğin sadece benlik üzerinde etkili olmadığı, kişiler arası ilişkilerden de etkilendiği ya da kişiler arası ilişkileri de etkileyebildiği görüşü” ortaya çıkmıştır.

Frost ve diğerleri (1990) ve Hewitt ve Flett (1991) mükemmeliyetçiliği çok boyutlu bir kavram olarak ele alan araştırmacılarıdır. Özellikle de Frost ve diğerlerinin mükemmeliyetçilikte ebeveyn davranışlarının etkili olabileceğine ilişkin görüşleri (Frost vd., 1990) ile Hewitt ve Flett’in mükemmeliyetçiliğin kişiler arası ilişkilerde de etkili olabileceğine ilişkin görüşleri (Hewitt ve Flett, 1991a) mükemmeliyetçiliğin çok boyutlu olarak incelenebilmesine önemli derecede katkı sağlamıştır.

Alanyazında bu araştırmacıların adlarını taşıyan “Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçekleri”nin her ikisi de (FMPS ve HMPS) ağırlıklı olarak kullanılmaktadır. Ayrıca Slaney, Mobley, Trippi, Ashby ve Johnson (1996) tarafından geliştirilen “Yeniden Yapılandırılmış Yaklaşık Mükemmeliyetçilik Ölçeği (APS-R)” de birçok araştırmacı tarafından kullanılmaktadır.

- **Frost, Marten, Lahart ve Rosenblate’nın Mükemmeliyetçilik Modeli**

Frost ve diğerleri (1990) mükemmeliyetçiliği, “bir kişinin kendi davranışlarını değerlendirirken aşırı eleştirici olma eğilimi ve yüksek performans standartlarına ulaşma çabası” olarak tanımlamaktadırlar. Ayrıca, mükemmeliyetçilikle beraber ortaya çıkan psikolojik problemlerin yüksek performans standartları belirlemekten çok aşırı eleştirel değerlendirmeden kaynaklandığını dile getirmektedirler. Onlar da diğer araştırmacılar gibi mükemmeliyetçiliğin olumsuz yönleri üzerinde durmakta ve bu kişilerin kendi davranışlarından sürekli olarak şüphe duyduklarını belirtmektedirler.

Araştırmacılara göre mükemmeliyetçiliğin temelinde “ailesel beklenti” ve “eleştiriler” yatmaktadır. Bu bireyler, ebeveynlerini aşırı eleştirel olarak algılamakta ve onların beklentilerini asla karşılayamadıklarına inanmaktadırlar. Bu görüş, mükemmeliyetçiliğin çocukluk dönemindeki yaşantılara bağlı olduğu fikrini ortaya çıkarmaktadır. Bununla birlikte Frost ve diğerleri (1990) mükemmeliyetçi kişilerin “organizasyona, dakikliğe ve düzene aşırı önem veren kişiler olduklarını ve tüm bu özelliklerin mükemmeliyetçiliğin yapısı ile doğrudan ilişkili olmasa da kişinin mükemmeliyetçi standartlara ulaşmasında aracı olan özellikler olabileceğini” belirtmektedirler (Frost vd., 1990).

Mükemmeliyetçiliğin ancak çok boyutlu bir bakış açısıyla değerlendirilebileceği üzerinde duran Frost ve diğerleri (1990) mükemmeliyetçiliği ölçmek üzere altı alt boyuttan oluşan “Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği-Frost (Multidimensional Perfectionism Scale-ÇBMÖ-F)” geliştirmişlerdir. Bu ölçek, mükemmeliyetçiliğin hem kişisel yönlerini ölçmekte hem de mükemmeliyetçiliğin oluşmasına katkıda bulunan dışsal faktörlerin saptanmasına yardımcı olmaktadır.

Ölçekte mükemmeliyetçiliğin boyutları; “(1) Hatalarla aşırı ilgilenme (9 madde), (2) Kişinin hareketlerinden şüphe duyması (4 madde), (3) Kişisel standartlar (7 madde), (4) Ailesel eleştiriler (4 madde), (5) Ailesel beklentiler (5 madde) ve (6) Örgütlenme/Organizasyon (6 madde)” şeklinde isimlendirilmektedir. 35 maddeden oluşan ölçeğin alt boyutları şunlardır (Frost vd., 1990):

- 1. Hatalarla Aşırı İlgilenme (Concern Over Mistakes):** Kişinin hata yapmaya karşı verdiği olumsuz tepkilerle ilgilidir. Hata yapmayı başarısızlığının bir göstergesi olarak yorumlamakta ve başkaları tarafından olumsuz değerlendirileceği düşüncesiyle kaygı yaşamaktadır. Bu boyuta ilişkin “Eğer hata yaparsam muhtemelen insanlar beni daha az önemseyeceklerdir.” ifadesi örnek olarak verilebilir.
- 2. Kişinin Hareketlerinden Şüphe Duyması (Doubt About Action):** Bu boyut kişinin görevlerinden ya da ortaya koyduğu performanstan emin olamaması ile ilgilidir. Kişi yaptıklarını tekrar tekrar kontrol etmeye çalışarak yaşadığı şüphe nedeniyle gereksiz yere çok fazla zaman harcamakta ve performansına yönelik olumsuz duygular yaşamaktadır. Bu

boyuta ilişkin “Bir şeyi çok dikkatli yapmış olsam bile, çoğu zaman yeterince iyi olmadığım hissine kapılıyorum.” ifadesi örnek olarak verilebilir.

3. Kişisel Standartlar (Personal Standarts): Kişi kendisine yüksek standartlar belirlemekte ve belirlediği yüksek standartları başarma yeteneğine göre kendisini değerlendirmektedir. Bu boyuta ilişkin “Kendime çoğu insanlardan daha yüksek standartlar koyarım.” ifadesi örnek olarak verilebilir.

4. Ailesel Eleştiriler (Parental Criticism): Kişinin ebeveynlerini aşırı derecede eleştirel algılamasını yansıtmaktadır. Frost ve diğerlerine (1990) göre, kişi sergilediği davranış ve ortaya koyduğu performanstan dolayı ebeveynleri tarafından sürekli olarak eleştirildiğini hissettiği takdirde mükemmeliyetçi olma eğilimine girecektir. Bu boyuta ilişkin “Hiçbir zaman ailemin standartlarını karşılayabildiğimi düşünmedim.” ifadesi örnek olarak verilebilir.

5. Ailesel Beklentiler (Parental Expectations): Kişi, ebeveynlerinin kendisinden beklentilerinin yüksek olduğunu düşünmektedir. Yani, kişinin ebeveynlerinin çok yüksek standartlar oluşturduğuna inanma eğilimini yansıtmaktadır. Mükemmeliyetçi bireylerin ebeveynleri de mükemmeliyetçi kişilik özelliklerine sahiptirler. Onlara göre, birey, ebeveynlerini beklentisi yüksek kişiler olarak algılasa, bu beklentileri yerine getirmek için mükemmeliyetçilik tutumunu benimseyecek ve ileride de bu tür davranışları gösterme eğiliminde olacaktır. Bu boyuta ilişkin “Ailem her şeyde mükemmel olmamı ister.” ifadesi örnek olarak verilebilir.

6. Örgütlenme/Organizasyon (Organization): Kişi düzene, tertibe çok fazla zaman ayırdığından esas yapması gereken işlerini yapamamaktadır. Frost ve diğerleri (1990) için bu boyut mükemmeliyetçiliğin doğasını belirlemede en az öneme sahip olan boyuttur. Bu boyut, mükemmeliyetçilik toplam puanının hesaplanmasında dikkate alınmamaktadır. Bu boyuta ilişkin “Düzenli olmak benim için çok önemlidir.” ifadesi örnek olarak verilebilir.

Bu ölçeğe ilişkin Frost ve diğerleri (1993) tarafından yapılan araştırmada kişisel standartlar ve organizasyon boyutu pozitif mükemmeliyetçilik olarak; hatalarla aşırı

ilgilenme, kişinin hareketlerinden şüphe duyması, ailesel eleştiriler ve ailesel beklentiler boyutları da negatif mükemmeliyetçilik olarak ele alınmaktadır.

Alanyazında Frost ve diğerleri (1990) tarafından geliştirilen mükemmeliyetçilik ölçeğinin mükemmeliyetçilik konusunda yapılan çalışmalarda sıklıkla kullanılan çok boyutlu ölçme araçlarından biri olduğu görülmektedir.

- **Hewitt ve Flett'in Mükemmeliyetçilik Modeli**

Hewitt ve Flett (1991a) mükemmeliyetçilikle ilgili yapılan tanımlamaların ve var olan mükemmeliyetçilik ölçeklerinin “daha çok birey odaklı düşünceleri temel aldığını yani kişinin kendini eleştirmesine odaklandığını” belirtmektedirler. Mükemmeliyetçi standartların kişiler arası ilişkilerde de etkili olabileceği fikrinin diğer araştırmacılar tarafından göz ardı edildiğini dile getirmektedirler. Hâlbuki kişi, kendisi için yüksek standartlara sahip olabileceği gibi, çevresindeki insanlar için de yüksek standartlara sahip olabilmekte ya da diğer insanların kendisinden yüksek standartlara ulaşmasını beklediği algısına sahip olabilmektedir.

Hewitt ve Flett (1991a) mükemmeliyetçiliğin kişiler arası ilişkileri nasıl etkileyebileceğini ve kişiler arası ilişkilerden nasıl etkileneceği konusunu ele alarak “Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği-Hewitt (Multidimensional Perfectionism Scale-ÇBMÖ-H)” geliştirmişlerdir. Hewitt ve Flett (1991a) tarafından geliştirilen bu ölçek üç alt boyuttan ve 45 maddeden oluşmaktadır. Bunlar:

1. **Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik (KYM-Self-Oriented Perfectionism):** Kişinin kendisine yönelik gerçekçi olmayan ve ulaşılabileceği imkânsız boyutta standartlar belirleme eğilimidir. Bu standartlar kişinin kendisine yöneliktir ve buna kişisel eleştiri ve hatalarını kabul edememe eşlik etmektedir. Kendine yönelik mükemmeliyetçiler ya hep ya hiç şeklinde düşünen, yüksek standartlara sahip, hata yapacaklarına ilişkin aşırı endişe duyan bireylerdir. Mükemmel olmak için güdülenmekte ve başarılarını küçümsemektedirler, başarısızlıklarını ise oldukça abartmaktadırlar. Esasında kendine yönelik mükemmeliyetçilikte kişinin ideal benini ile gerçek benini uyuşturmamaktadır. Dolayısıyla bu durum kişinin içinden çıkamadığı depresif sonuçlara sebep olabilmektedir. Öyle ki bireyin yüksek standartlar koymasına ve bunları yerine getirememesi onda hayal

kırıklığı yaratmaktadır (Hewitt ve Flett, 1991a). Bununla birlikte kendine yönelik mükemmeliyetçilik belirgin motivasyon bileşenleri de içermektedir. Bu motivasyon mükemmele ulaşmak için çaba sarf etmeyi içerdiği kadar hatalardan olabildiğince kaçınmayı da içermektedir (Stoeber ve Rambow, 2006). Kendine odaklı mükemmeliyetçilik kişide başarıya yönelik stres ve endişe de yaratabilmektedir (Hewitt ve Flett, 2002). Kendine odaklı mükemmeliyetçilik özelliğine ilişkin “Kendim için çok yüksek standartlar koyarım.” ifadesi örnek olarak verilebilir (Hewitt ve Flett, 1991b).

2. Başkalarına Yönelik Mükemmeliyetçilik (BYM-Other-Oriented

Perfectionism): Kişinin başkalarına yönelik gerçekçi olmayan standartlar belirlemesi ve diğerlerinden de bu standartlara uymalarını beklemesidir. Başkalarına yönelik mükemmeliyetçilikte yüksek puan alan kişiler, mükemmelin altında bir sonuçta hayal kırıklığına uğrayacakları düşüncesiyle başkalarına görev vermekten kaçınmakta, buna bağlı olarak da öfke duymakta ve aşırı stres yaşamaktadırlar. Kendine yönelik mükemmeliyetçilik kişinin kendi duygu ve düşünceleri ile ilgiliyken, başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik başkaları için oluşturulmuş düşüncelerle ilgilidir. Bu da kişinin başkalarına karşı düşmanca, otoriter ve kontrol edici davranışlarda bulunmasına neden olmaktadır. Diğer bir deyişle kendine yönelik mükemmeliyetçi kişi kendini eleştirme ve kendini cezalandırmakta iken; başkalarına yönelik mükemmeliyetçi başkalarını suçlamakta, onlara güvenmemekte ve onlara karşı düşmanlık beslemektedir. Başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik özelliğine ilişkin “Yakınlarımla hata yapmasına tahammül edemem.” ifadesi örnek olarak verilebilir (Hewitt ve Flett, 1991b).

3. Sosyal Düzene Yönelik Mükemmeliyetçilik (SYM-Socially Prescribed

Perfectionism): Sosyal odaklı mükemmeliyetçilik, başkaları tarafından kaynaklanan taleplerle ilgili kişiler arası boyutu içermektedir. Fakat bu beklentileri kişi kendisine karşı yönlendirmektedir (Hewitt ve Flett, 2002). Sosyal odaklı mükemmeliyetçiler diğerlerinin onlar için gerçek dışı yüksek standartlar belirlediklerine ve bu durumdan dolayı kendilerinin aşırı baskıya maruz kaldıklarına inanmaktadırlar. Başkaları tarafından onay görmek için

bu standartlara ulaşmaları gerektiğini düşünmektedirler. Başkaları tarafından konulan ve aşırı ve kontrol edilemez olarak algılanan standartlar bireyde öfke, anksiyete ve depresyon gibi duygusal durumlar ve başarısız sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir. Özellikle aşırı yüksek beklentiler kişinin kendisi tarafından da onaylanmak için gerekli olduğuna dair iyice abartılırsa depresyon kaçınılmaz olmaktadır (Flett vd., 2003). Sosyal odaklı mükemmeliyetçiliğe ilişkin “Ailem benden mükemmel olmamı bekler.” ifadesi örnek olarak verilebilir (Hewitt ve Flett, 1991b).

Flett ve diğerleri (2002) çocukluk döneminde kendine yönelik mükemmeliyetçiliğe sahip olunmasında etkili olan faktörleri çok boyutlu mükemmeliyetçilik açısından şu şekilde sıralamaktadır:

- Çocuğun sosyalizasyona açık olup olmaması ve mükemmel ulaşarak başkalarını memnun etmeyi isteyip istememesi,
- Kendine yönelik bir mükemmeliyetçi ile karşılaşmış karşılaşmadığı ve ona benzemeyi isteyip istemediği,
- Aile ortamının yüksek standartlara ulaşmanın üzerinde durup durmadığı,
- Mükemmelliğin mümkün olduğunu gösteren en az bir alanda becerilere ya da yeteneklere sahip olup olmaması,
- Çocuğun aşırı inatçı ve biraz korkak bir mizaca sahip olup olmamasıdır.

Görüldüğü üzere mükemmeliyetçilik sadece kişinin kendisine yönelik olmamakta, kişi hem başkalarının mükemmel olmasını istemekte hem de başkalarının kendisi için aynı beklentide olduğuna inanmaktadır. Aynı zamanda mükemmeliyetçi bireylerin gelişimde aile ortamı da büyük önem taşımakta ve mükemmeliyetçilik çocukluk döneminde gelişmeye başlamaktadır.

1.3.3. Olumlu-Olumsuz Mükemmeliyetçilik

Teorik açıklamaların yanı sıra bazı deneysel bulgular mükemmeliyetçiliğin hem olumlu hem de olumsuz özelliklere sahip olduğunu ileri sürmektedir. Bununla birlikte mükemmeliyetçiliğin tek boyutlu olarak mı, yoksa altında yatan iki boyutla mı (uyumlu-uyumsuz, olumlu-olumsuz, sağlıklı-sağlıksız, normal-nevrotik, pozitif-negatif) daha iyi tanımlanacağı ve iki formlu mükemmeliyetçiliğin birbirinden bağımsız olup olmadığı veya birbirleriyle pozitif veya negatif ilişkili olup olmadığı

henüz net değildir. Aynı şekilde yaygın mükemmeliyetçilik ölçeklerinin aynı temel yapıyı değerlendirip değerlendirmedeği veya içeriğine bağlı olarak iki ayrı yapıyı değerlendirmenin daha iyi olup olmadığı da tamamen anlaşılmış değildir (Bieling, Israeli ve Antony, 2004).

Roedell (1984) çalışmasında mükemmeliyetçiliğin olumlu ve olumsuz olmak üzere iki boyutu olduğunu vurgulamakta ve mükemmeliyetçiliği her iki boyutta da kullanılabilir bir enerjiye benzetmektedir. Olumlu mükemmeliyetçiliğin uygun kullanıldığı takdirde bireysel mesleki gelişimi, akademik başarıyı ve ruhsal gelişimi sağlayacağını, olumsuz olarak kullanıldığı durumda ise bireyde kuşku ve güven eksikliği oluşturacağını, mutluluğun sadece dışsal nedenlere bağlanacağını ve acı verici olacağını öne sürmektedir.

Stoeber ve Otto (2006) mükemmeliyetçiliğin hem iki boyut altında incelenmesi hem de bu boyutların birbirinden farklı olarak irdelenmesi gerektiğinin altını çizmektedirler. Stoeber ve Otto'nun (2006) belirlediği boyutlar: a) Performans için yüksek standartlar belirleme eğilimi ve b) Kusursuzluğa ulaşma çabasıdır. Buna göre alanyazında daha önce ifade edilen, olumlu mükemmeliyetçilik boyutunun, normal, sağlıklı ve uyumlu olarak, olumsuz mükemmeliyetçilik boyutunun ise nörotik, sağlıksız ve uyumsuz olarak incelenmesi gerekmektedir.

Olumsuz mükemmeliyetçilik boyutu, Bieling, Israeli ve Antony'ye (2004) göre, olumsuz olarak değerlendirilme endişesi ve düşük öz saygı gibi olumsuz sonuçlar yaratırken; olumlu mükemmeliyetçilik boyutu ise yüksek akademik performans, başarıma kabiliyeti olduğunu hissetme ve dayanıklılık gibi olumlu sonuçlar yaratmaktadır.

“Olumlu ve Olumsuz Mükemmeliyetçilik Ölçeği” Terry-Short ve diğerleri tarafından 1995 yılında geliştirilmiştir. Mükemmeliyetçilik olumlu ve olumsuz destekleri olan normal yapıdadır. Olumlu mükemmeliyetçilik (18 adet soru) ve olumsuz mükemmeliyetçilik (22 adet soru) olmak üzere iki tane alt ölçeği vardır. Ölçekte 5'li likert sistemi kullanılmıştır (Terry-Short vd., 1995).

- **Slade ve Owens'ın Mükemmeliyetçilik Modeli**

Mükemmeliyetçiliğin hem verimli ve üretken hem de amaca zararı olan yönleri olduğu inancına dayanarak, araştırmacılar mükemmeliyetçiliği farklı şekillerde

kavramsallaştırmaya çalışmışlardır. Örneğin, Slade ve Owens (1998) mükemmeliyetçiliği “kişinin eyleminin davranışsal sonuçlarına bağlı olarak, normal/sağlıklı yani olumlu mükemmeliyetçilik ve patolojik/sağlıksız yani olumsuz mükemmeliyetçilik” olarak kavramsallaştırmışlardır. Slade ve Owens’a (1998) göre normal/sağlıklı mükemmeliyetçilik, “başarılı olma arzusu ya da pozitif sonuçlar elde etme gibi yüksek düzeydeki hedefleri başarmaya yönelik düşünce ve davranışlara işaret ederken”, patolojik/sağlıksız mükemmeliyetçilik, “başarısızlıktan kaçınma arzusu gibi negatif sonuçlardan kaçma ya da kaçınmak için yüksek düzeydeki hedefleri başarmaya yönelik biliş ve davranışları” ifade etmektedir.

Slade ve Owens (1998) mükemmeliyetçiliği ikili süreç modeli olarak incelemektedir. Bu nedenle mükemmeliyetçiliği olumlu mükemmeliyetçilik ve olumsuz mükemmeliyetçilik olarak ele almaktadır. Slade ve Owens’a (1998) göre insanlar olumlu mükemmeliyetçiliğe teşvik edilmeli, olumsuz mükemmeliyetçilikten de uzaklaştırılmalıdır.

Kişilerin olumsuz mükemmeliyetçilikle baş etmeleri için izlemeleri gereken bazı stratejiler söz konusudur. Bu stratejiler her insan için aynı standartta değildir. Çünkü her insan farklı standartlara sahiptir. İnsanlar kendi standartlarını inançlarına yansıtmaktadırlar. Standartlar ve inançlar öznel olmalarına rağmen, genel olarak mükemmeliyetçi insanlar kendi inanç ve standartlarının doğruluğuna inanmaktadırlar. Diğer bir ifade ile onlar kendi inançlarının tek gerçek olduğunu düşünmekte ve başkalarının da aynı standartları paylaştıklarına ya da onların daha düşük standartları olduğuna inanmaktadırlar. Esasında standartlar ve inançlar dünyanın nasıl olması ile ilgili somut gerçekler değil, olasılıklar ve kişiye ait tahminlerdir. Mükemmeliyetçiler için standartlarını esnetmek mükemmeliyetçi inançlarını değiştirmek anlamına gelmektedir. Bu nedenle mükemmeliyetçi kişi hangi inançların ve davranışların aşırı olduğunu belirlemeli ve onları değiştirmelidir (Antony ve Swinson, 2000).

Mükemmeliyetçi kişilik, inanç (duygu ve düşünce), tutum ve davranışların toplamıdır. Bu nedenle kişi kendisinin mükemmeliyetçi bilişsel ve davranışsal durumunu belirlemelidir. Mükemmeliyetçi kişi; “ya hep ya hiç tarzı düşünme, süzgeçten geçirme, zihin okuma, gereksiz tahmin olasılığı, tünel bakışı, başkalarının fikirlerine kişisel hassasiyet, felaket olacağı fikrine kapılma, aşırı katı standartlar ve

esnek olamama, aşırı sorumluluk ve kontrol etme ihtiyacı, başkalarına güvenme güçlüğü, uygunsuz sosyal kıyaslama, aşırıya kaçma, aşırı kontrol etme, tekrar etme ve düzeltme, aşırı düzenleme ve liste yapma, karar verme güçlüğü, erteleme, ne zaman duracağını bilememe, çok çabuk pes etme, yavaşlık, yetki vermeme ve başkalarının davranışlarını değiştirmeye çalışma” davranışlarından hangilerini sergilediğini belirlemelidir. Değiştirmek istediği düşünce ve davranış içerisinde öncelikli olanı seçmelidir (Erol, 2010).

Mükemmeliyetçi kişinin bilişsel ve fizyolojik olarak sıkıntı yaratan mükemmeliyetçilikle başa çıkması için bireyin bilişsel ve davranışsal stratejileri kullanması gerekmektedir. Birey tarafından kullanılan bu stratejiler istenmeyen mükemmeliyetçilikle başa çıkmada bireye yol göstermekte önemli bir yer tutmaktadır. Bu stratejiler çeşitli araştırmacılar tarafından mükemmeliyetçiliği yenmek (Antony ve Swinson, 2000), mükemmeliyetçiliği aşabilmek (Erol, 2010) şeklinde farklı biçimlerde ele alınmaktadır. Ancak burada mükemmeliyetçi düşünce ve davranışlarla baş etme stratejileri Tablo 1’deki gibi özetlenmiştir.

Tablo 1: Olumsuz Mükemmeliyetçi Düşüncelerle ve Davranışlarla Baş Etme Stratejileri

Olumsuz Mükemmeliyetçi Düşünce ile Baş Etme Stratejileri	Olumsuz Mükemmeliyetçi Davranış ile Baş Etme Stratejileri
Farklı Perspektiften Bakma	Yüzleşme
Kanıtı Sorgulama	Tepki Vermeme
Bilgilenme	Etkili İletişim
Sosyal Kıyaslama	Öncelik Verme
Bütüne Bakma	Girişimde Bulunma
Çözümsel Cümle Kullanma	Zaman Yönetimi
Belirsizlik ve Şüpheli Hoş Görme	İş Birliği
	Psikoterapi

Kaynak: Antony ve Swinson, 2000; Erol, 2010.

Mükemmeliyetçi düşünce ve davranışla baş etme stratejileri Tablo 1’de görüldüğü gibi ele alınmış olmakla birlikte gerek düşünce gerekse davranışı değiştirmenin pek çok yolu vardır. Bu stratejiler mükemmeliyetçi kişiye göre değişmektedir. Genel olarak ele alınan bu stratejiler aşağıda açıklanmıştır (Sayers, 1993; Smith, 1998; Smith, 2011; Antony ve Swinson, 2000; Erol, 2010):

- **Farklı Perspektiften Bakma:** Kişi, değiştirmek istediği mükemmeliyetçi düşüncesine karşı alternatif inanç ve düşünce geliştirmektedir. Mükemmeliyetçi düşünce ve standartlar otomatik olarak yerleştiğinden kişi

için durumu başka açıdan görmek neredeyse imkânsız olmakta ve alternatif bulmak da zor olmaktadır. Bu durumda kişi kendisine şu soruyu sormalıdır: “Başka birisi benim yerimde olsa durumu nasıl görürdü?” Kişi elde ettiği cevaplar arasından uygun olanı seçmeli ve uygulamaya koymalıdır. Durumu başkalarının gözünden görmek onun mükemmeliyetçi inançlarının değişmesini sağlamaktadır.

- **Kanıtı Sorgulama:** Mükemmeliyetçi düşünce ile mücadele etmenin belki de en pratik yolu kanıtı sorgulamaktır. Mükemmeliyetçi kişinin inanmasına ve onda yerleşmesine yol açan kanıtları sorgulaması gerekmektedir. Mükemmeliyetçi kişiler inançlarının kanıtlarını sorgulayarak mükemmeliyetçi düşünce tarzlarının çoğunun üstesinden gelebilmektedir.
- **Bilgilenme:** İnsanların mükemmeliyetçi düşüncelere sahip olmasının nedenlerinden biri de bilgi eksikliğidir. Mükemmeliyetçi kişinin bilgilenmesi mükemmeliyetçi inançları destekleyen ve çürüten sorgulama yollarından biridir. Mükemmeliyetçi kişi olayları Aristo mantığı içerisinde siyah ve beyaz veya doğru ve yanlış şeklinde görme eğiliminde ise bilgilenme ile olayların gri tonu ya da pek çok rengi birden içerebileceğini görebilmektedir.
- **Sosyal Kıyaslama:** Mükemmeliyetçi kişiler kendilerini belirli bir alanda daha yetenekli ve becerikli kişilerle kıyaslama eğilimi göstermektedirler. Kişilerin bu kıyaslamaları onları depresyona sokabilmekte ya da endişelerini arttırabilmektedir. Bu nedenle mükemmeliyetçi kişi kendisini başkaları ile kıyaslamaya bir sınır getirmelidir. Kendi yeterliliğinin ve kapasitesinin farkına varmalıdır.
- **Bütünü Görme:** Mükemmeliyetçilerin resmin bütünü görmek yerine önemli detaylara odaklanma eğilimleri vardır. Resmin bütününe bakmak, kişinin hayatı ile ilgili belli bir olay, durum ya da sonuca değil bunların bütününe görülüp etkilerinin incelenmesi anlamına gelmektedir. Öyle ki o an için önemli görünen bir olay kısa süre sonra önemini yitirebilmektedir. Örneğin; mükemmeliyetçi bir okul yöneticisi “Ben şimdi ne yapacağım. Müfettişin yaptığı teftiş iyi geçmedi.” diye düşünebilmektedir. Ancak okul yöneticisi bütünü görürse alternatif görüş üretebilmektedir. Bu nedenle “Teftiştten aldığım not yaşamımı çok fazla etkilemeyecek.” diyebilmelidir.

- **Çözümsel Cümleler Kullanma:** Kişinin kendini mükemmeliyetçi düşünürken yakaladığında tekrar edeceği basit cümlelerdir. Örneğin; “Hata yapmak doğaldır.” diyerek stresli ve zor bir işi daha kolay bitirebilir. Ancak bu düşünceler gerçekten kişinin inandığı düşünceleri yansıtmalı ve gerçekçi olmalıdır.
- **Belirsizlik ve Şüpheli Hoş Görme:** Mükemmeliyetçiler kendi davranışlarını, başkalarının davranışlarını ve içinde yaşadıkları çevre de dâhil olmak üzere hayatlarının pek çok farklı alanlarını kontrol etmek için büyük acılara katlanmaktadır. Bir olayı önceden tahmin edebildikleri ve kontrol edebildikleri sürece kendilerini daha rahat hissetme mükemmeliyetçi kişilerde daha kuvvetlidir. Ancak aniden ortaya çıkabilecek olaylar genellikle kontrol edilemeyeceği için mükemmeliyetçiler yaşamdaki belirsizlik ve şüpheli hoş görmek zorundadır. Unutulmamalıdır ki hiç kimse geleceğin kişilere ne sunacağını bilmemektedir.
- **Yüzleşme:** Yüzleşme şiddetli olumsuz tepkilere yol açan durumlarla baş etmek için kullanılabilir en iyi stratejilerden biridir. Yüzleşme mükemmeliyetçilikle baş etmede oldukça etkilidir. Kişi önce rahatsız olduğu durumu belirlemeli ve bu durumu hedef alarak yüzleşme uygulamaları yapmalıdır. Kişinin ulaşamayacağı durumlarla yüzleşmesi bu durumun korkunç olmadığını ya da standardını düşürmenin kendi yararına olduğunu öğrenmenin iyi bir yoludur. Yüzleşmeler en iyi, kişinin kontrolü altında olduğu ve önceden bilindiği zaman işe yaramaktadır. Bu başlangıç için çok önemlidir. Örneğin; kişi fiziksel görüntüsü hakkında daha az mükemmel olmak için, fiziksel görüntüsü ile ilgili bu standartları kırmanın yollarına karar vermelidir. Bunun için; saç ile daha az uğraşabilir ya da birbirine uymayan kıyafetler giyebilir.
- **Tepki Vermeme:** Tepki vermektan kaçınmak sorun yaratan mükemmeliyetçi davranışı yapmayı engelleyecek adımlar atmak anlamına gelmektedir. Örneğin; kişi işini tekrar tekrar kontrol eden biri ise bir kez daha kontrol etmektan kaçınması ona işinin kalitesinin azalmadığını ya da bozulmadığını öğretmektedir. Tepki vermektan kaçınmanın işe yaradığı diğer mükemmeliyetçilik davranışları; başkalarını düzeltmek, kendi davranışını kontrol etmek, aşırı yıkanmak ya da temizlik, kilo ve dış

görünüşünü kontrol etmek vb. şekilde sıralanmaktadır. Kişi öncelikle bu davranışlardan kaçınmanın yaşadığı endişe ve rahatsızlığı arttıracığını bilmelidir. Ancak bir süre sonra kişide hissedilen rahatsızlık hissi kendiliğinden azalmaktadır.

- **Etkili İletişim:** Mükemmeliyetçi davranışı değiştirmenin bir diğer yolu iletişim eğitimidir. Kişinin mükemmeliyetçiliği insanlarla olan iletişimini etkilediği için iletişim eğitimi işe yaramaktadır. Örneğin; kişinin mükemmeliyetçiliği, karşısındaki insanlar onun belirlediği standartlara ulaşamadıklarında onlarla yargılayıcı bir şekilde konuşmasına yol açabilmektedir. Bu durum insanların mükemmeliyetçi kişiye kızmalarına ve incinmelerine yol açabilmektedir. Etkili konuşma yeteneğine sahip kişiler insanlara daha kolay ulaşabilmekte ve insanların kendilerini iyi hissetmelerini ve yaptıkları işten haz almalarını sağlayabilmektedir. Etkili dinleyen kişiler ise karşısındakinin fikirlerini ve değerlendirmelerini anlayışla karşılayabildiği gibi olumlu mükemmeliyetçilik atmosferi yaratabilmektedirler.
- **Öncelik Verme:** Mükemmeliyetçi davranışla baş etmenin etkili bir yolu da öncelik vermektir. Her şeyi anında yapmak isteyen bireyler için bu önemli bir stratejidir. Aynı zamanda önce ne yapacağınıza karar vermek gerekmektedir. Tamamlanması gereken işlerin listesi çıkarılmalıdır. Listedeki maddeler önem sırasına göre incelenmelidir. Bir işin önemli olduğuna karar vermek için bu işi bitirmenin nasıl bir sonuca yol açacağını düşünmek gerekmektedir. Nitekim bu durum kişinin önceliğini açığa çıkarmaktadır.
- **Erteleme:** Mükemmeliyetçilerin erteleme sebepleri, işin neresinden başlayacağını bilememesi ya da işi iyi yapamamaktan korkması olarak gösterilebilmektedir. Bu nedenle kişi işleri küçük parçalara bölmeli ve o işi daha kolay hale getirmelidir. Yani mükemmeliyetçi kişi fil çaplı projeleri, bit çaplı projelere bölebilmelidir. Böylelikle küçük adımlarla büyük ve göz korkutan işler bitirilmekte ve erteleme sorunları çözülmektedir.
- **Zaman Yönetimi:** Başarılı olabilmek için esnek ve gerçekçi zaman dilimleri oluşturmak gerekmektedir. İşleri bir an önce bitirmek için tüm zamanı tek bir işe ayırmak yerine, işle dinlenme zamanlarını aşırı yorgunluk

yaratmayacak şekilde organize etmek daha yararlı olacaktır. Bu durum kısa sürede büyük başarılar hedefleyen mükemmeliyetçilerin büyük hayal kırıklıkları yaşamalarının önüne geçebilecektir.

- **İş Birliği:** Kişi mükemmeliyetçiliği ile tek başına baş edebileceği gibi aile ve arkadaşlarının yardımı ile de baş edebilmektedir. Yüksek mükemmeliyetçilik kişiye, yakın ilişkilerinde sorun yaratabilmektedir. Bu nedenle kişi yakın ilişki içerisinde olduğu kişilerin yardımına ihtiyaç duymaktadır. Kişinin onlarla yapacağı iş birliği onun mükemmeliyetçilikle başa çıkmasında ona yardımcı olabilecektir. Ancak iş birliği karşılıklı olduğunda bu iş daha kolay yapılmaktadır.
- **Psikoterapi:** Gerek mükemmeliyetçi düşünceden gerekse mükemmeliyetçi davranıştan kurtulmak, kişinin kendi başına değiştiremeyeceği kadar katı ve zor olabilmektedir. Bu nedenle bir psikolog, psikiyatr ve sosyal danışmandan yardım almanın avantajları olmaktadır. Eğitimli bir profesyonel, mükemmeliyetçi kişiye çeşitli kavramları daha iyi açıklayabilmektedir. Kişideki sorunun nedenlerini açığa çıkarmakta ve onunla uygulamalar yapmakta ya da ona uygun egzersizler ve teknikler önermektedir. Psikoterapi süreci, kişinin mükemmeliyetçiliği ile birlikte ortaya çıkan anksiyete bozuklukları, yeme bozuklukları, öfke ve depresyon gibi sorunların tedavisinde kişiye yardımcı olmaktadır.

Görüldüğü üzere olumsuz mükemmeliyetçilik kişinin düşünce ve davranışlarına yansımaktadır. Bu bağlamda olumsuz mükemmeliyetçilikle baş edebilmek için bu stratejilerin kullanılmasının etkili olacağı düşünülmektedir.

1.3.4. Uyumlu-Uyumsuz Mükemmeliyetçilik

Mükemmeliyetçiliğin psikometrik ölçümlerine göre yapılan sınıflandırmalarından önce ilk ayrımını yapan Adler (1956), Hollander (1965) ve Hamachek (1978) mükemmeliyetçiliği normal (diğer bir deyişle uyumlu) ve nevrotik (diğer bir deyişle uyumsuz) şeklinde sınıflandırmışlardır (Enns ve Cox, 2002).

Adler (1954) “normal ve nevrotik mükemmeliyetçilik arasında ince bir çizgi olduğunu belirtmiş ve nevrotik mükemmeliyetçiliğin amaca ulaşmayı güçleştiren, amaca zararı dokunan bir yapı olduğunu” dile getirmiştir. Mükemmel benlik kazanma çabası, diğerlerinden üstün olma ya da daha da önemlisi aşağılık duygusunu

saklama amacıyla kullanıldığında, zayıf ve sağlıksız bir hal almaktadır. Mükemmel olma çabası, benlik saygısını korumanın ya da güç kazanmanın bir yolu olarak kullanıldığında sağlıksız olarak nitelendirilmekte ve normal mükemmeliyetçilikten çok nevrotik mükemmeliyetçiliğin belirtisi olarak kabul edilmektedir (Akt. Hewitt, Flett ve Ediger, 1996).

Hamachek'e (1978) göre normal mükemmeliyetçiler, kendi yüksek standartlarını başarmaktan hoşnut ve sürekli olarak standartların sağlanamayacağını kabul eden esnek kişilerdir. Başarılarını en üst seviyeye çıkarmaya çalışarak motive olmakta ve olumlu öğrenme stratejilerini kullanabilmektedirler. Nevrotiklerin ise her durumda yüksek standartları vardır ve çabalarının yeterince iyi olmadığını düşünmektedirler. Koydukları standartlara ulaşmada ve başarısızlıklarını kabul etmede zorlanmaktadırlar. Bu nedenle, bu kişilerde çok düşük benlik saygısı, erteleme, kaygı ve intihar görölmektedir.

Enns ve Cox (2002) ise uyumlu ve uyumsuz mükemmeliyetçilik arasındaki farklılıklara ilişkin olarak çeşitli araştırmalar yapmış olup, uyumlu mükemmeliyetçilerin; uğraşlarından memnuniyet ve doyum yaşadıklarını, durumla uyumlu olarak değişen esnek ve başarılabilir standartları olduğunu, kendi sınırlarına uygun yüksek standartlar belirlediklerini ve ulaşılabilir amaçlarının olduğunu, hata yapmaktan kaçınmadıklarını, başarısızlık korkularının olmadığını, görevlere yönelik kaygılı bir tutum içerisinde olmadıklarını, kendilerini performanslarından bağımsız olarak değerlendirebildiklerini, başarmaya yönelik isteklerinin olduğunu, insafsızca kendilerini eleştirmediklerini, siyah ve beyaz şeklinde bir düşünce tarzlarının olmadığını, çok iyi olmayı bir zorunluluk değil istek şeklinde arzuladıklarını saptamışlardır.

"Uyumlu ve Uyumsuz Mükemmeliyetçilik Ölçeği", Rice ve Preusser tarafından 2002 yılında geliştirilmiştir. Uyumlu ve uyumsuz mükemmeliyetçilik bireyin güdülerine göre değişiklik göstermektedir. Bu güdüler, bireysel zevkler ve sosyal zevkler şeklinde karşılıklı olarak ortaya çıkmaktadır. Ölçeğin; "a) Hatalara karşı hassasiyet (9 adet soru), b) Şartlı öz saygı (8 soru), c) Zorlayıcılık (6 adet soru), d) Hayran olma ihtiyacı (4 adet soru) olarak belirlenen dört adet alt ölçeği" bulunmaktadır. 4'lü likert kullanılan ölçeğin her alt ölçeğinden en yüksek puanı alanlar uyumsuz mükemmeliyetçi olarak kabul edilmektedirler (Rice ve Preusser, 2002).

- **Slaney ve Johnson’ın Mükemmeliyetçilik Modeli**

Slaney ve Johnson (1992) mükemmeliyetçiliğin uyumlu ve uyumsuz unsurlarını bir yapı olarak ele almış ve mükemmeliyetçiliğin uyumlu ve uyumsuz faktörlerini dikkate alan çok boyutlu bir mükemmeliyetçilik ölçeği geliştirmişlerdir. “The Almost Perfect Scale (APS)” adını verdikleri bu ölçek mükemmeliyetçi kişilerin dört özeliğini dikkate almaktadır. Onlara göre mükemmeliyetçi kişiler; “(1) kişiler arası ilişkilerde problem yaşamaktadırlar, (2) kendileri için oluşturdukları yüksek standartları vardır, (3) yüksek standartları yerine getirme düşüncesi ile devamlı endişe yaşamaktadırlar ve (4) işlerini mükemmel yakalama beklentisi içerisinde devamlı erteleme davranışı göstermektedirler.” Slaney ve Johnson (1992) mükemmeliyetçilikle ilgili 62 madde ortaya koymuşlardır. Ancak yaptıkları çalışmalar sonucunda 62 maddeyi 32 maddeye indirmişler ve dört boyutta toplamışlardır. Onlar bu boyutları; “Standartlar ve Düzen”, “Anksiyete”, “Kişiler Arası İlişkiler ve Danışma İlişkileri” ve “Erteleme” şeklinde isimlendirmişlerdir (Akt. Slaney, Rice ve Ashby, 2002).

Daha sonra Slaney ve diğerleri (1996) ise ölçeği yeniden yapılandırmışlardır. Yeniden yapılandırılan ölçek “The Almost Perfect Scale-Revised (APS-R)” 23 maddeden meydana gelmektedir. Ölçeğin alt boyutları; “Standartlar”, “Düzen” ve “Tutarsızlık” şeklinde isimlendirilmiştir (Slaney vd., 1996). 7’li likert kullanılan bu ölçekte yüksek standartlar alt ölçeği bireyin mükemmeliyetçi olup olmadığını, düzen ile tutarsızlık alt ölçeği ise mükemmeliyetçiliğin uyumlu ya da uyumsuz olduğunu ayırmak için kullanılmaktadır (Ashby ve Kottman, 1996).

Son olarak Rice, Richardson ve Tueller (2014) yeniden yapılandırılan ölçeğin kısa formunu geliştirmişlerdir. 8 maddeden meydana gelen ölçeğin kısa formu “The Almost Perfect Scale (APS)”, mükemmeliyetçiliğin standartlar (yüksek performans bekleme) ve tutarsızlık (kendini eleştirerek performansını değerlendirme) olarak iki ana boyutunu ölçmektedir.

Slaney ve diğerleri (1996) tarafından geliştirilen ölçeğin boyutları aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

- 1. Standartlar Boyutu (Standarts):** Bu boyut kişinin standartlarını ölçmek amacı ile yedi maddeden oluşmaktadır. Mükemmeliyetçi kişinin bir şeyi

daha iyi yapması için ortaya koyduğu yüksek standartları kapsamaktadır. Standartlar alt boyutu özelliğine ilişkin “Kendimle ilgili yüksek beklentilerim vardır.” ifadesi örnek olarak verilebilir.

2. Düzen Boyutu (Order): Bu boyut tertip ve düzeni ölçmek amacı ile dört maddeden oluşmaktadır. Mükemmeliyetçi kişinin faaliyetleri esnasında arzuladığı tertip ve düzeni kapsamaktadır. Düzen alt boyutu özelliğine ilişkin “Düzenli bir insanım.” ifadesi örnek olarak verilebilir.

3. Tutarsızlık Boyutu (Discrepancy): Bu boyut performans ile standartlar arasındaki tutarsızlıkları ölçmek amacıyla on iki maddeden oluşmaktadır. Bu boyut kişinin performansının koyduğu standartları karşılayamaması sonucunda içine düştüğü endişe, depresyon ve benzeri gibi rahatsızlıkları kapsamaktadır. Tutarsızlık alt boyutu özelliğine ilişkin “Hedeflerime ulaşamadığım için kendimi çoğu zaman engellenmiş hissedirim.” ifadesi örnek olarak verilebilir.

Bu ölçek mükemmeliyetçiliğin uyumlu ve uyumsuz bileşenlerinin ortaya çıkarılması için oluşturulmuştur (Slaney vd., 2001).

Görüldüğü üzere farklı araştırmacılar tarafından mükemmeliyetçilikteki bu ayrım farklı kavramlarla ifade edilmektedir. Örneğin, sağlıklı ve sağlıklı (Adler, 1954), normal ve nevrotik (Hamachek, 1978), haz veren ve haz vermeyen (Slade ve Dewey, 1995), uyum sağlanabilen ve uyum sağlanamayan (Rice, Ashby ve Slaney, 1998), aktif ve pasif (Lynd-Stevenson ve Hearne, 1999) ve mükemmele ulaşma çabası ve mükemmel olamamaya olumsuz tepki (Stoeber vd., 2007) olmak üzere farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır.

1.4. Problem Çözme Becerisi Kavramı ve Süreci

Gittikçe karmaşıklaşan toplum yapısı ve teknolojik gelişmeler, siyasi, sosyal ve ekonomik krizler, bireyleri problemlerle karşılaşmaktadır. Bireyler karşılaştıkları bu problemlerle baş etmek durumunda kalmakta ve problemleri çözmeye ihtiyacı duymaktadırlar. Problem çözme, insanlığın varlığından bugüne kadar devam eden ve gelecekte de devam edecek olan bir süreç olarak düşünülmektedir. Yani problem çözme, günlük yaşamda neredeyse her gün gerçekleştirilen ciddi bir bilişsel süreçtir (Nokes, Schunn ve Chi, 2010).

Problem çözüme kavramı ilk kez 1960'lı yıllarda Howard Barrows tarafından tıp eğitimi alanında kullanılmıştır. Eğitim alanında ise ilk olarak Amerikalı eğitimci John Dewey tarafından kullanılmaya başlanmış ve sistemleştirilmiştir (Dewey, 1910).

Türk Dil Kurumu (2019) sözlüğünde problem, “teoremler veya kurallar yardımıyla çözülmesi istenen soru, mesele” olarak tanımlanmakta ve kavramın “sorun” sözcüğü olarak da kullanıldığı belirtilmektedir. Sorun ise “araştırılıp öğrenilmesi, düşünülüp çözümlenmesi, bir sonuca bağlanması gereken durum, mesele, problem” olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr).

Korsunsky'e (2003) göre problem, “kişinin mevcut tecrübeleri kapsamında çözülemeyen, ancak yaratıcı düşünce ile çözülebilen ve çözüm için gerekli bilginin belirli olmadığı görev” olarak tanımlanmaktadır. Bilişsel psikoloji bağlamında ise problem, “bir amaca ulaşmak için hâlihazırda görünen standart veya rutin bir yolun olmadığı durumdur” (Smith ve Kosslyn, 2014).

Problem, bir amaca ulaşmayı engelleyen durumların varlığında ortaya çıkmaktadır. Bu yönüyle düşünüldüğünde günlük yaşamda karşımıza çıkan ve çözülmesi gereken bir dizi problemin olduğu söylenebilir. Problemlerin çözümleri, problemin türü ve karmaşıklığına göre değişiklik göstermektedir. Bazı problemler mantık yoluyla çözülürken, bazı problemler duygusal olgunluğu, bazı problemler ise olaylara farklı açılardan bakmayı gerektirmektedir. Tüm bu problemlerin çözümündeki ortak yan ise amaca ulaşmayı engelleyen durumu ortadan kaldırmaktır (Cüceloğlu, 2009). Yani problemlerin farklı yapılarda ve birbirlerinden farklı özelliklerde olmaları onların çözümünde de farklı yaklaşımları gerektirmektedir. Bunu yerine getirebilmek için söz konusu yapı ve özelliklerin bilinmesi esastır. Problemlerin üç temel özelliği; “amaç, amaca giden yolda engel ve bireyin amaca ulaşması için içsel bir gerginlik duyması” olarak belirtilmektedir (Bingham, 2004).

Cüceloğlu'na (2009) göre problemlerin, duygusal, ekonomik ve bedensel olanları vardır. Problemler uzun veya kısa süreli, benzer şekilde basit veya karmaşık olabilmektedirler. Bu farklı türden problemler birbirleri içine karışarak daha büyük ve karmaşık problemlere dönüşebilmektedirler.

Kişinin günlük yaşamda karşılaştığı problemler; kişisel problemler, kişiler arası problemler, kişisel olmayan problemler ve toplumsal problemler olmak üzere dört

ana başlıkta gruplanabilmektedir (Eskin, 2011). Kişisel problemler; genel olarak, sağlık başta olmak üzere duygusal ve davranışsal problemleri kapsamaktadır. Kişiler arası problemler; insan ilişkilerinden kaynaklanan, diğerleri ile yaşanan problemlerdir. Kişiler arası problemlerin, iki kişi arasındaki psikolojik yakınlık, psikolojik yakınlığın doğası ve kişinin insanı etkileme, değiştirme veya kontrol etme ile ilgili niyeti olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar problemlerin ortaya çıkma olasılığını etkileyebilmektedir. Bu tür problemlerde, problem çözümünün etkilenen tüm bireyleri rahatlatarak şekilde olması veya taraflarca ortak şekilde kabul edilmiş olması önemlidir (D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004). Kişisel olmayan problemler; maddi sıkıntılar veya arabanın bozulması gibi problemlerdir. Bu problemler genel olarak çözümü kolay problemler olarak değerlendirilmektedir (Eskin, 2011). Son olarak, toplumsal problemler; diğer üç tür problemin dışında kalan ve toplumsal olayları kapsayan problemler olarak açıklanmaktadır. Bu problemlere, hukuki sorunlar, siyasi sorunlar, trafik sorunu örnek olarak gösterilebilir. Problemin kaynağına bakıldığında, problemin kaynağı kişinin kendisi veya içinde bulunduğu çevre olabilmektedir (D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004).

Robertson’a (2001) göre bireyler hedeflerine nasıl ulaşacaklarını bilmedikleri durumlarda bir problem durumuyla karşı karşıya kalmaktadırlar. Eğer karşılaşılan durumla ilgili neler yapılması gerektiği biliniyorsa bu bir problem değildir. Ancak hedefe ulaşmak için tam olarak ne yapılması gerektiği bilinmiyor ise bir problem durumu söz konusu olmaktadır. Bingham’a (2004) göre de bir durumun problem olabilmesi için, bireyin belirlediği bir amaç olmalı, bireyin ulaşmak istediği amacın önüne bir engel çıkmış olmalı ve bireyi amaca ulaşmaya teşvik eden içsel bir gerginlik bulunmalıdır.

Genellikle problemler bireysel ve öznel olmaktadır. Bir kimse için problem olan, bir başkası için otomatik bir eylem ve tepki meselesi olabilmektedir. Bir birey için herhangi bir durumun problem olarak algılanması, yenilik ya da alışılmamışlık, zorluk, çelişkili hedefler, beceri eksikliği, kaynak eksikliği, belirsizlik ve duygusal sıkıntılardan kaynaklı olabilmektedir (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007).

Dewey’e (1910) göre günlük hayatta karşılaşılan çeşitli problemleri çözmeye yaşanan güçlükler ile başlamaktadır. Problemin tanımlanması, olası çözüm getiren

hipotezlerin önerilmesi, uygun kanıtların toplanması, hipotezlerin test edilmesi ve problemin çözülmesi ile devam eden süreç, sonuçların raporlaştırılması ile sonlanmaktadır. Benzer şekilde VanGundy (1988) problem çözme, “problemin tanımlanması, problemin analiz edilmesi, bir fikre ulaşılarak çözümlenmesi ve uygulamanın gerçekleştirilmesi basamaklarından oluşan çok aşamalı bir süreç” olarak tanımlamaktadır.

Zadnik ve Loss (1995) problem çözme, “günlük yaşamda karşılaşılan karmaşık problemlerin çözümünde kullanılan beceriler” olarak tanımlamaktadır. Ittenbach ve Harrison (1990) ise bu becerinin bireyin geçmiş yaşantılarından şimdiki zamana dek günlük yaşamda karşılaştığı problemlerle başa çıkma amacıyla kullandığı çözüme yönelik eylemlerinin birikiminden ve bu yaşantıları algılama biçiminden oluştuğunu belirtmektedir.

Bireysel bir çaba olarak ele alındığında problem çözme, “problemleri ortaya çıkaran engellerin üstesinden gelmek için yeni bilgiler edinerek ve çözüm yolları oluşturarak istenmeyen bir durumdan arzulanan bir duruma ulaşmaktır” (Leighton ve Sternberg, 2003). Yani problem çözme, “karşılaşılan bir engelin üstesinden gelerek arzulanan duruma ulaşmaktır” (Glassman ve Hadad, 2009).

Woolfolk (2001) problem çözme, “güncel durumla ulaşılması istenen sonuç arasındaki eylemler ve etkinlikleri içeren yol belirleme süreci” olarak ele almaktadır. Beauchamp’e göre (2006) problem çözme ise “şimdiki veya daha sonrası için arzulanan bir durumda harekete geçildiğinde karşılaşılan ve üstesinden gelinmesi gereken engelleri ortadan kaldırmak” olarak tanımlanmaktadır.

Problem çözme, “kişinin isteğine en etkili şekilde ulaşabilmesi için en uygun seçeneği bulmasına yardımcı olabilecek bir süreçtir” (Bedell ve Lennox, 1997). Problem çözme bir başka deyişle, “kişinin günlük yaşamda karşılaştığı engellerde etkili başa çıkma yolunu keşfedilmek için geliştirdiği bilişsel, duyuşsal ve davranışsal bir süreçtir” (D’Zurilla ve Nezu, 1990). D’Zurilla ve Nezu (1982) problem çözme kavramını, “doğal ortamında meydana gelen problem çözme süreci” olarak tanımlamakta ve “sosyal problem çözme” olarak isimlendirmekte ve problem çözümlerinin gerçek dünyada sosyal ortamda gerçekleştirildiğine vurgu yapmaktadırlar.

Kneeland (2001) ise problem çözümlerinin, “belirli bir durumla başa çıkabilmek için etkili seçenekleri oluşturmayı, birini seçmeyi ve uygulamayı içeren bilişsel ve

davranışsal bir süreç” olduğunu ifade etmektedir. Problem çözme, kişinin problemi hissedişinden ona çözüm buluncaya kadar geçirdiği bir süreçtir.

Problem çözme, “bireyin günlük problemlerle karşılaştığında ne hissettiği, ne düşündüğü, nasıl davrandığı ve bunlarla nasıl başa çıktığı” anlamına gelmektedir (Heppner, 1987). Bir başka ifade ile problem çözme, “sorunlu bir durumla başa çıkabilmek için etkili tepki seçenekleri oluşturma ve en uygun olanından birini tercih etmeyi içeren bilişsel ve davranışsal süreç” olarak tanımlanmaktadır (D’Zurilla ve Goldfried, 1971). Anderson (1980) ise problem çözmeyi “bilişsel işlemleri sırasıyla bir hedefe yönlendirmek” olarak tanımlamaktadır.

Bingham’a (2004) göre etkili problem çözme, “güç bir durumu karşılamak amacıyla geçmiş yaşantıları, izlenim ve duyguları, faydalı kuvvetler haline getirecek şekilde harekete geçirmek ve kaynaştırmak” olarak tanımlanmaktadır.

Mayer (2002), “amaçlara ulaşmada bilişsel bir süreç olarak değerlendirdiği problem çözmeyi problem çözücünün şu an ki durumunda arzuladığı ve elde etmek istediği ancak kolay elde etmesi zor olan duruma ulaşmak için harcadığı çaba” olarak tanımlamaktadır. Araştırmacı problem çözücünün üç ana unsurunun olduğunu belirtmektedir. Bunlardan birincisi; “problem çözücünün bilişsel olarak bireyin zihninde meydana gelmesi”, ikincisi; “problem çözücünün değişimin gözlemlendiği bir süreç olması” ve son olarak da problem çözücünün; “problem çözücüyü amacına ulaştırmada ona rehberlik eden bir yönlendirici olmasıdır.”

Heppner ve Krauskopf (1987) problem çözmeyi, “problemlerle başa çıkma” kavramıyla eş anlamlı olarak kullanmaktadır. Problem çözme, “içsel ya da dışsal isteklere uyum sağlamak için amaca yönelik bir dizi bilişsel, duyuşsal ve davranışsal işlemler” olarak tanımlanmaktadır. Problem çözme oldukça karmaşık bir süreç olduğundan dolayı gerçek yaşamda problem çözme dinamik ve aktif olmaktadır. Tipik bir problem anında çözülebilmekte veya sayısız kararları içerebilmektedir. Aynı zamanda problemlerin pek çok olası çözümleri olabildiği gibi değerlendirmeyi engelleyecek kadar belirsiz de olabilmektedirler.

Problem çözme, “bir amaca ulaşırken karşılaşılan güçlükleri yenme sürecidir.” Bu süreç, koşullara uyarak ve engelleri azaltarak gerginlikten kurtulmanın ve organizmayı bir iç dengeye kavuşturmanın yollarını aramaktadır. Problem çözme, öğrenilmesi ve elde edilmesi gereken bir yetenektir ve bu yeteneğin sürekli olarak

geliştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca problem çözebilmek için zamana, çabaya, enerjiye, alıştırmaya ve yardıma ihtiyaç duyulmaktadır. Çok yönlü olması açısından yaratıcı düşünce ile zekâyı, duyguları, iradeyi ve eylemi kendinde birleştirmektedir (Bingham, 2004).

Problem çözme, problem durumunun zihinsel açıklamasını içermektedir ve birey problemle karşılaştığı andan itibaren problemin çözümüne ilişkin bir sonuç çıkarmaya başlamakta ve bu sonuç bireyin harekete geçmesini tetiklemektedir. Başka bir deyişle, birey, sonucu ortaya koydukça problemin çözümüne ilişkin girişimlerde bulunmaya devam etmektedir. Ancak, birey problemin çözümüne ilişkin herhangi bir bilgiye sahip değilse ya da daha önce böyle bir problemle karşı karşıya kalmamışsa, büyük olasılıkla problem çözümünde başarısız olacaktır (Robertson, 2001).

Problem çözmenin en önemli amaçlarından birisi, problem durumu ve problemle uğraşan birey arasındaki etkileşimi içeren bir problem çözme kuramı geliştirmektir. Bunun için bireylerin öncelikli olarak her problemin kendine özgü bir çözümü olduğunu ve bu çözüme ulaşmak için bazı problem çözme becerilerine sahip olması gerektiğini bilmesi gerekmektedir (Kahney, 1993). Bu bağlamda problem çözme sürecini başarıyla sonuçlandırmak için öncelikle problemin iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Yani problemi tanımlamayı, ana hatlarını belirlemeyi, kaynağını belirlemeyi, nedenini araştırmayı ve problemi yeniden ortaya koyarak sonuçlandırmayı içeren analiz süreci, problemin başarılı bir şekilde çözülmesinde oldukça etkili olmaktadır (Stryker, 2001).

Gagne ve Skinner gibi araştırmacılara göre bireylerin geçmişi problem çözme sürecinde en önemli değişken olarak görürlerken, Köhler ve Mair gibi araştırmacılar bireylerin karşı karşıya kaldığı durumu algılama biçimini önemli olarak görmektedirler (Akt. Heppner, 1978). Ayrıca, bireylerin problem durumunu çözmeye yönelmesi; psikolojik uyumu, cesareti, isteği ve kendine güven duygusu ile ilişkilidir (Heppner ve Anderson, 1985).

Problem çözmeyi önemli bir sosyal beceri ve kişilik özelliği olarak ele alan Arenofsky (2001) bu becerilerin gelişim dönemleri içinde kazanıldığını ve bireyin sosyal uyumu ile günlük yaşama yönelik başarısı üzerinde etkili olduğunu belirtmektedir. Bununla ilgili olarak şu problem çözme modelini önermektedir:

- Problemin varlığının ortaya konulması, sınırlarının ve koşullarının belirlenmesi,
- Probleme uygun stratejinin yapılandırılması, verilerin toplanması, oluşturulan stratejinin uygulamaya konması için gerekli bilgi ve kaynakların elde edilmesi,
- Bütün bu problem çözme sürecinin gözlenmesi ve çözümün değerlendirilmesi şeklindedir.

Problem çözme becerisine güvenmeyen bireylerin, problem çözmek için odaklanmaya az zaman ayırdıkları ve çözüm için uygun düşünceler geliştiremedikleri görülmektedir. Bu durum bireylerin kaygı düzeylerini daha da yükseltmekte ve dolayısıyla bireyler karşılaştıkları problemleri etkili çözmeye yetersiz kalmaktadırlar (Jerah, Hasija ve Malhotra, 1993).

Heppner ve Baker (1997) ve Koberg ve Bagnall (1981) problem çözme becerisine sahip bir kişinin özelliklerini şöyle sıralamaktadır: Yenilikçidir ve yeni oluşumlara açıktır, tercih ve kararlarını açıkça belirtir, sorumluluk duygusuna sahiptir, düşüncelerinde esnek, cesaretli ve maceracıdır, farklı fikirler üretir, kendine güvenir ve kendine yeterlidir, ilgi alanları geniştir, mantıklıdır ve nesnel davranır, rahat ve duygusaldır, etkin ve enerji doludur, yaratıcı ve üreticidir, eleştirel bir yapıya sahiptir.

Morgan ve Williams (2007) bilişsel, duygusal ve sosyal alanlar arasında karmaşık bir performans gerektiren problem çözme becerisini Tablo 2'de ele almakta ve özetlemektedir.

Tablo 2: Bilişsel, Duygusal ve Sosyal Alanda Problem Çözme

Bilişsel Alanda Problem Çözme			
Problemi Belirleme	Problemi Yapılandırma	Çözümü Yaratma	Çözümleri İyileştirme
Sistem düşüncesi	Bilinenleri tanımlama	Fikirler yaratma	Ölçütleri belirleme
Bir problem belirleme	Bilinmeyenleri tanımlama	Ön bilgileri uygulama	Ölçütleri mevcut problemlere uygulama
Bir problem tanımlama	Bölgelere ayırma	Muhtemel çözümleri seçme	Çözümlerin sağlamlasını yapma
Önemli konuları belirleme	Enformasyon düzenleme	Çözümleri birleştirme	Çözüm uygulamalarını değerlendirme
Varsayımları belirleme	Proje ile uğraşma	Çözümleri yeniden kullanma	Çözümleri diğer problemlere genelleme
Eksik bilgiyi belirleme	Alt problemleri önceliklendirme	Uygulamayı planlama	Bağımsız değerlendirme yaptırma
Duygusal Alanda Problem Çözme			
Kendini Geliştirme	Duygusal Yönetim	Kendini Değerlendirme	Diğerlerini Değerlendirme
Olumlu bir tutum geliştirme	Duyguları belirleme	Kişisel değerler oluşturma	Ortak değerler oluşturma
Kişisel amaçları belirleme	Duyguları uygun şekilde ifade etme	Ahlak değerlerini oluşturma	Diğerlerine bağlılık
Açık fikirli olma	Diğerlerinin duyguları ile uğraşma (başta çıkma)	Merak hissi oluşturma	Empati kurma
Kalıcılığı sağlama	Stresi yönetme	Kendine güven	Saygı gösterme
Memnuniyet yaratma	Geliştirme	İddialı olma, kendi hakkını savunma	Diğerlerine hizmet etme
Merak	Cesaret	Kendine bağlılık	Farklılıkları takdir etme
Sosyal Alanda Problem Çözme			
İletişim	Etkileşime Davet	Bir Takımda Olmak	Bir Örgütte Olmak
Vücut dilini okuma	Diğerlerine ilgi gösterme	Amaç belirleme	Sorumluluğu üstlenme
Etkin dinleme	Başka sözcüklerle açıklama	Oy birliği sağlama	İddialı olma, kendi hakkını savunma
Cevap verme	Diğerlerine yardım	Planlama	Belgeleme
Bir mesajı düzenleme	Olumlu sözlü ifadeler kullanma	İş birliği yapma	Kararları etkileme
Algıları kontrol etme	Yargılamayan olma	Uzlaşma	Kararları ve sonuçları iletişime sokma
Eksik bilgiyi belirleme	Alt problemleri önceliklendirme	Uygulamayı planlama	Bağımsız değerlendirme yaptırma

Kaynak: Morgan ve Williams, 2007.

Görüldüğü üzere problem çözme becerisi bireyleri bilişsel ve duygusal alanda etkilediği gibi sosyal alanda da etkilemektedir. Bilişsel alanda problem çözme becerisi; öncelikle problemi belirlemeyi ve yapılandırmayı, problemler için çözüm yaratmayı ve iyileştirmeyi gerektirmektedir. Duygusal alanda etkili problem çözebilmek için; bireyin kendini geliştirmesi, duygularını yönetebilmesi, kendini ve

diğerlerini doğru bir şekilde değerlendirmesi önem arz etmektedir. Son olarak sosyal alanda problem çözüme başarılı olabilmek için; bireylerin etkili iletişim ve etkileşim yeteneğine sahip olması ve bir takımın ya da bir örgütün üyesi olması etkili olmaktadır.

1.4.1. Problem Çözme Sürecinin Aşamaları

Problem çözme sürecinde başarılı olmak için güven, zaman, enerji ve temel iletişim becerilerine sahip olmak gerekmektedir (Dinwiddie, 1994). Zaman içerisinde karşılaşılan problemlerin bir kısmı belirli kalıplar içerisinde algılanmaya başlamaktadır. Bunun sonucunda da devamlı olarak kalıplaşmış çözüm yollarına başvurulmaktadır. En çok tercih edilen çözüm yolu uygulanmakta ve alternatif çözüm aramaktan kaçınılmaktadır. Aslında problem çözme, yaşamın parçalarından biridir ve kendiliğinden gelişen bir süreçtir. Bu nedenle, bir problemle karşılaşıldığından itibaren problemi anlama, probleme çözüm getirme gibi aşamalar farkında olmadan yaşanmaktadır (Stevens, 1998).

Bütün problemleri etkili bir şekilde çözmeye yarayacak ve problem çözen kimselere tavsiye edilecek tek bir yöntem yoktur. Çok sayıda araştırma göstermektedir ki problem çözme süreci duruma ve zamana göre değişmektedir. Problem çözen bir kimsenin yaklaşımını ve izlediği basamakları da problemden probleme değiştirmesi muhtemeldir. Problem çözme sürecinin aşamaları, problemden probleme ve bireyden bireye değişiklik gösterse bile, problem çözme işleminin kesinleşmiş ve oldukça ortak gibi görünen bazı temel yönleri bulunmaktadır. Bu aşamalar şöyle ifade edilmektedir:

- Problemi fark etmek ve onu çözme ihtiyacı duymak,
- Problemi açıklamaya, niteliğini, alanını tanımaya ve onunla ilgili ikincil problemleri kavramaya çalışmak,
- Problemlerle ilgili veri ve bilgileri toplamak,
- Probleme kaynaklık ettiği ve ilişkili olduğu düşünülen durumları belirlemek ve değerlendirmek,
- Toplanmış verilerin ve ilgili bilgilerin ışığı altında çeşitli muhtemel çözüm yollarını tespit etmek,
- Getireceği sonuçlar ve faydalar bakımından öncelikli olarak uygulanması gerektiği düşünülen bir çözüm yolunu seçmek,

- Kararlaştırılan çözüm yolunu uygulamak ve
- Uygulanan planın ve seçilen çözüm yolunun problemi başarıyla çözme noktasındaki uygunluğunu değerlendirmektir (Bingham, 2004).

Problem çözme, oldukça kapsamlı bir işlemdir. Bu sebeple, bir kimsenin çözmeye uğraştığı bir problem için yukarıdaki aşamaların hepsinin kullanılması mümkün olmayacağı gibi, çözüm işi de aynı sıraya göre yapılmayabilmektedir. Problem çözen bir kimse bu aşamalar arasında sıra değişimi yaparak çalışabilmektedir. Aynı zamanda problemle ilgili konuyu bilip bilmemesine göre ya aşamalardan ikisini veya üçünü birleştirebilmekte ya da bunların bazılarını atlayabilmektedir. Bununla birlikte, sürecin çeşitli yönleri hakkında bilgi sahibi olmak, problem çözme alışkanlığını geliştirmek için sarf edilen bilinçli bir davranış olarak görülmektedir (Bingham, 2004).

Her bireyin kendine özgü bir düşünme tarzı olmasından dolayı, problem çözmeye farklı aşamalar bulunmaktadır. Morgan (2015) tarafından belirlenen problem çözme sürecinin aşamaları aşağıdaki gibidir:

- **Hazırlık:** Bu aşamada problemin ne olduğu, nasıl gerçekleştiği belirlenmekte ve ilişkili görülen bilgi ve malzemeler toplanmaktadır. Problem çözülmeye çalışılmaktadır. Ancak bazen üzerinde saatlerce, günlerce düşünülüp çalışılsa bile çözülemeye bilmektedir. Bu durumda, daha sonra ilgili problemin çözümünde daha başarılı olunacağı varsayılarak, çözüm daha ileriki bir zamana bırakılmaktadır.
- **Kuluçka:** Bu aşamada, önceden çözümü engelleyen bazı olgular kaybolmaya başlamaktadır. Birey, bu süreçte problemin çözümünde faydalı olabilecek faaliyetlerde bulunmakta ve yeni bilgiler öğrenmektedir.
- **Kavrayış ya da Aydınlanma:** Bu aşamada genellikle bireyde kavrayış yoluyla yeni bir fikir oluşmakta ve problemin çözümüne dair yeni bir çözüm yolu üretilmektedir.
- **Değerlendirme ve Düzeltme:** Bu aşamada birey bulduğu yeni çözüm yolunun problemi gerçekten çözüp çözmediğini denemektedir. Çözüm yolu başarılı olmaz ise tekrar başlangıç noktasına dönülmektedir. Çözüm yolu başarılı ise de çözüme ulaşılmakta ve problemin üstesinden gelinmiş olunmaktadır.

Heppner (1978) ise etkili problem çözme sürecini; “genel yaklaşım, problemin tanımlanması, seçeneklerin oluşturulması, karar verme ve değerlendirme” olmak üzere beş aşamada ele almakta olup, her aşamanın farklı yöntemler içerdiğini ortaya koymakta ve aşağıdaki gibi açıklamaktadır:

- **Genel Yaklaşım:** Bu aşama, bireyin belirli bir çözümü benimsemesi ya da reddetmesini sağlayan, destekleyici ya da engelleyici nitelikte olabilen ve bireyi belirli bir biçimde davranmaya yönelten zihinsel eğilimdir. Yeteneklerine güvenen ve çevrelerinin farklı yönlerini denetleyebileceğini söyleyen bireylerin problem çözümede daha iyi oldukları görülmektedir. Yine iyi problem çözümlerinin dürtüsel davranmadıkları ve birçok problem çözme davranışı ile sistematik ilgilendikleri belirlenmiştir. Diğer bir etkili yaklaşım da problemleri tanımlayıp, bunları o biçimleri ile kabul etmedir. Bireyin problemleri tanımlama (yaklaşma ya da kaçınma tarzı, kontrol edip edememesi ve yeteneklerine güvenip güvenmemesi) problemleri başarı ile çözme ve başa çıkma stratejisini etkilemektedir.
- **Problemin Tanımlanması:** Bu aşama problemin tanımlanması ve biçimi ile ilgilidir. Yapılan araştırmalar başarılı problem çözümlerinin problem konusunda fazla bilgi sahibi olduklarını, problemin özünü anlamayı başardıklarını ve kullandıkları ilk adımın tüm bilgiyi ve gerçekleri toplamak olduğunu göstermiştir. Birey bir problemi uygun bir şekilde tanımlayabilmek için en azından üç alanla ilgili öğeleri inceleyebilmelidir. Dolayısıyla bir problemin tanımlanması birçok spesifik beceriyi gerektirmektedir. Bunlar; kendini, bilgisini, davranışını, heyecanını ve problem durumuna ilişkin duygularını değerlendirme, bireyin problematik durumla ilgili çevresini değerlendirme ve problematik durumu açığa kavuşturma, hedeflerin, beklentilerin ve çatışmaların farkında olma olmak üzere üç alanda sınıflandırılmaktadır.
- **Seçeneklerin Oluşturulması:** Seçeneklerin oluşturulması hedef yönelimli bir süreç olduğundan doğal olarak seçimi gerektirmektedir. Bireyin sahip olduğu bilginin bireyin geçmiş yaşantılarının bir fonksiyonu olmadığı bununla birlikte geçmiş deneyimleri kullanabilme yetisinin bilginin değerlendirilmesinde önemli bir etmen olduğu görülmektedir. Bireylerin

problemlerinin duygusal ögeler içermesi problemlerin çözümüne ilişkin alternatif seçeneklerin sayısını azaltabilmektedir. Bireylerin engellenmişlik duygusuna sahip olması davranışlarındaki akıcılığı azaltabilmekte ve daha önceki başarısızlıklar genelde problem çözme stratejilerini olumsuz etkilemektedir.

- **Karar Verme:** Bu süreç eyleme yönelik bir dizi seçenek arasından belirli bir tanesini seçmek olarak tanımlanabilmektedir.
- **Değerlendirme:** Bu aşama eylem planını uygulayıp sonucun belli bir standartla karşılaştırılmasını içermektedir. Eğer birey, eylemlerini karşılaştırır ya da verilmiş bir standartla uygunluğuna bakarsa birey bu aktivitelerden yeni sonuçlar üretmekte ya da eylemlerini durdurmaktadır. Tersine eğer eylemleri bir standartla uyumsuzsa birey işleme devam etmektedir. Değerlendirme, problem çözmenin son aşamasında seçilen eylem yerine getirildikten sonra olmaktadır ve gerçek sonucu değiştirmek için düzenlenmektedir. Bu aşama olmaz ise birey sıkıntıları için doğru çözümler keşfetmek yerine hareket yönü belirsiz bir performansta ısrar edebilmektedir.

Bir başka araştırmacı Stevens (1998) problem çözme aşamalarını aşağıdaki gibi ifade etmektedir:

- **Problemi Fark Edip Tanımlama:** Probleme neden olan temel ve yan etkenlerin tanımlandığı aşamadır. Bazı problemler, birdenbire ortaya çıkabilmektedir. Bazıları ise zamanla gelişmekte ve kendini hissettirmeye başlamaktadır. Burada yapılması gereken, potansiyel sorunların mümkün olduğunca erken farkına varmaktır.
- **Problemi Analiz Etme:** Bir problemi analiz etmek için onunla ilgili tüm bilgileri toplamak ve bilgilerin birbiri ile ilişkisini ortaya koymak gerekmektedir.
- **Muhtemel Çözümler Geliştirme:** Çözüm geliştirme konusunda ilk yapılacak olan problemin tüm ana hatlarını bilmek ve ona uygun stratejiler geliştirmektir. Ne kadar çok düşünce ortaya atılır ve üzerinde tartışılırsa en iyi çözümü bulmak o kadar kolay olmaktadır.

- **Çözümleri Değerlendirme:** Eğer ortada birden fazla çözüm seçeneği varsa, muhtemel sonuçları karşılaştırarak her biri dikkatli bir şekilde değerlendirilmeli ve en uygun olanı seçilmelidir. Bunun için ulaşılmak istenen sonucun tüm ana hatları ile tanımlanması, ihtiyaçlara cevap vermeyen çözümlerin elenmesi, kalan çözüm alternatiflerinin istenen sonuca göre değerlendirilmesi, en iyi çözümün getireceği risklerin değerlendirilmesi ve hangi çözümün uygulanacağına karar verilmesi gerekmektedir.
- **Belirlenen Çözümü Uygulama:** Çözümün uygulanması başlar başlamaz, elde edilen veriler, istenen sonuç ışığında değerlendirilmelidir. Böylece, hedefe giden yolda bir sapma varsa hemen düzeltmek mümkün olabilmektedir. Çözüm tamamen uygulanınca ortaya çıkan sonuç gözden geçirilmeli ve istenen hedefe ulaşıp ulaşılmadığı belirlenmelidir. Eğer hedefe ulaşılmadıysa zaman kaybetmeden yeni düzenlemelere gitmek gerekmektedir.

Adair (2000) problemlerin birçoğunda çözümün tüm elemanlarının bulunduğunu, problem çözerken yapılması gerekenin bu elemanları yeniden düzenlemek olduğunu belirtmektedir. Problem çözmeye aşamalarını ise şu şekilde sıralamaktadır:

- **Problemin (Amacın) Belirlenmesi:** Problemlerle ilgili olarak nereye varılmak istendiği ile ilgili açık olmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Amacın etkililiği ve belirginliği konusunda herhangi bir endişe yaşanırsa amaç yazılabilir.
- **Gerekli Bilgilerin Toplanması:** Bazı bilgiler ilk bakışta açık olmasına karşın, bazıları ilk bakışta görülemeyecek kadar derinlerdedir. Ulaşılamayan kritik bilgilerin eksikliğinde karar vermenin ertelenmesi doğru bir yaklaşımdır. Bu durumda oluşabilecek bir gecikme kabul edilebilmektedir.
- **Sonuca Ulaşmak İçin Uygun Seçeneklerin Yaratılması:** Karar verme yetenekleri az olan bireyler, genellikle iki seçenekli alternatiflere yönelmektedirler. En az üç ya da dört olasılık yaratabilmek için gerekli zaman ve zihinsel enerji harcamamaktadırlar. Bütün olasılıkları çeşitli boyutları ile düşünebilmek için olaylara geniş bir açıdan bakılmalıdır. Bu noktada, yaratıcı düşünme önemli rol oynamaktadır. Fakat bu sürecin

sonunda seçenekler içinde yararlı olanı belirlemek için değerlendirme yetisini kullanmak gerekmektedir.

- **Kararın Verilmesi:** Karar vermede öncelikli etkinlik, seçim ölçütlerinin belirlenmesidir. Bu etkinlikleri farklı öncelik düzeylerine göre ayırmak yararlıdır. Eğer bir seçenek, -mutlaka olmalı- ölçütünü karşılamıyor ise bu seçenek elenmelidir. Tam tersi olarak eğer bir seçim sırasında temel ölçütlere mutlaka ulaşıyorsa; ikincil ölçütler gelir ki bunlar -çok fazla istenenlerdir.- İkincil ölçütlerin ardından üçüncül ölçütler gelmektedir. Bunlar -olsa iyi olurdu- ölçütleridir. Bu iki ölçüt temel ölçütten sonra işin içine girmektedir.
- **Verilen Kararların Uygulanması ve Sonuçların Değerlendirilmesi:** Sonuçlar açık ve gizli olmak üzere iki şekilde ortaya çıkmaktadır. Karar verirken sonuçlar önceden görülüyorsa bu açık sonuçlardır. Gizli sonuçların olma olasılıkları düşük olduğu için açık sonuçlardan farklıdır. Mantıklı bir insan, bir kararından dolayı başlamış olan karmaşık olaylar serisinden doğan kötü sonuçları önceden görememesi nedeniyle bağışlanabilmektedir. Çünkü bunlar açık sonuçlar değildir. Bu aşamada verilen karardan sonra her türlü sorumluluğu almaya hazır olmak gerekmektedir.

Bransford ve Stein (1993) dördü problem çözme basamağının yanı sıra İngilizce baş harflerinden oluşturdukları IDEAL adlı beşli bir model de problem çözme sürecini ele almaktadırlar. Bu modele göre problem çözme süreci şu şekildedir:

- **I** Problemleri ve fırsatları tanımlamak (Identify problems and opportunities)
- **D** Hedefleri tanımlamak ve problemi betimlemek (Define goals and represent the problem)
- **E** Olası stratejileri keşfetmek (Explore possible strategies)
- **A** Sonuçları önceden tahmin etmek ve harekete geçmek (Anticipate outcomes and act)
- **L** Geriye bakmak ve öğrenmek (Look back and learn)

IDEAL modeli birçok araştırmacı tarafından problem çözmeye yönelik etkinlik ve araştırmada kullanılmaktadır. Problemleri ve fırsatları tanıma ilk basamak olup; bu basamakta çözülebilir problemler etkili bir biçimde değerlendirilerek onları birer fırsata dönüştürmek amaçlanmaktadır. İkinci basamakta; dikkatle probleme

odaklanması, problemin içeriğinin ve bütünün anlaşılması, üçüncü basamakta ise; olası çözüm stratejilerinin belirlenerek aralarında problemi çözme olasılığı en yüksek olanların belirlenmesi yer almaktadır. Dördüncü basamakta; belirlenen çözüm stratejileri uygulamaya geçmeden, sonuca ulaştırıp ulaştıramayacağı değerlendirilerek kararlaştırılan stratejilerinin harekete geçirilmesi bulunmaktadır. Beşinci basamak ise; değerlendirme basamağıdır. Bu basamakta problemin çözüme ulaşip ulaşmadığı incelenerek çözüme ulaşmadı ise alt basamaklara geri dönülmesi, çözüme ulaşıldı ise de bir sonraki benzer problemlere aktarılabilmesi için çözüm stratejilerinin öğrenilmesi söz konusu olmaktadır (Bransford ve Stein,1993).

Görüldüğü üzere problem çözme sürecinde temel aşamalar bu alanda araştırma yapan hemen hemen tüm araştırmacılar tarafından benzer biçimde verilmektedir. Problemin anlaşılması ve tanımlanması, problemin çözümü için gerekli bilgilerin toplanması, problemin çözüm yollarının belirlenmesi, problem için en uygun çözümün seçilmesi, problem için belirlenen çözümün uygulanması, problemin çözülmesi ve değerlendirilmesi aşamaları problem çözme süreçlerinde izlenen temel aşamalardır.

1.4.2. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler

Problem çözme becerileri kapsamlı ve çok yönlü bir süreç olduğundan dolayı problem çözme becerilerini etkileyen pek çok faktör söz konusudur. Bu faktörler çeşitli araştırmacılar tarafından farklı kategoriler halinde ele alınmış olup, aşağıda açıklamalarına yer verilmiştir.

- **Bilişsel Faktörler**

Bilişsel faktörler; bir bireyin sahip olduğu sözcük dağarcığı, sayısal yetenekler, iletişim becerileri, yaratıcı düşünme ve benzeri yeteneklerdir. Bir kişinin sözcük dağarcığı, sayılar, problem çözme, sembol, kavram, fikir ve ilişkiler gibi geniş bir yelpazedeki yeteneklerini kapsayan genel bir terim olarak kabul edilen zekâ, bireyin yeni durumlara, yeni problemlere uyabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Özgüven, 1994). Problem çözme becerisi bilişsel faktörlerden etkilendiği gibi problem çözme fırsatları da çevreyle iletişim yoluyla yeni bilişsel ilişkiler oluşturmada bireye cesaret vermektedir (Morgan, 2015).

- **Duyuşsal Faktörler**

İnsanların karşılaştıkları problemleri çözebilmeleri için motive olmaları gerekmektedir. Motivasyon, problem çözenin başlangıç ve son aşamaları için çok önemli bir faktördür. Bireylerin problem çözenin birinci aşaması olan hazırlık aşamasında, problemi ortaya koyma ve çözüm için gerekli olan bilgileri bir araya toplama konusunda motive olmaları şarttır. Fakat daha sonra ki aşamalarda aşırı isteklendirme bir engel oluşturmakta ve yanlış çözümler üzerinde bireyin boş yere çabalamasına neden olabilmektedir (Morgan, 2015).

- **Deneyimler**

Genel bir kabiliyetten ya da üstün zekâdan daha çok bilgi ve deneyim, ustalar yaratmakta ve problem çözümünü kolaylaştırmaktadır. Örneğin; satrançta usta olmak, yaştan daha çok, problemlerin daha zengin tanımlanabilmesine bağlıdır (Thornton, 1998). Kişinin geçmişte yaptığı başarılı veya başarısız problem çözüme deneyimleri onun problem çözüme davranışını etkileyebilmektedir. Çocukluk döneminde bilinçli olarak çeşitli problemlerle karşı karşıya getirilmiş ve olumlu pekiştireç almış bireylerin problem çözüme konusunda kendilerine karşı olumlu tutum geliştirmekte oldukları ve bu durumda problem çözümedeki başarılarını arttırdığı belirtilmektedir (Bingham, 2004).

- **Bireyin Kişilik Özellikleri**

Bir bireyin, karşılaştığı bir probleme ilgi duyabilmesi, kendi kişilik özellikleri ve problemin özellikleri arasındaki örtüşmeye bağlıdır. Herhangi bir problemle karşılaşan bireyler, problemin çözümünün gerekleri doğrultusunda kararlı bir adım atabiliyorlarsa bu bireylerin problem çözüme açısından dayanıklı bir yapıya sahip oldukları söylenebilir (Eskin, 2011).

Karşılaşılan problemleri çözerken bireylerin kendilerine güven duyması oldukça önemlidir. Kendine güvenen bireyler, problemleri tanımaya, kabul etmeye ve problemlerle uğraşmak için harekete geçmeye daha yatkın olmaktadır. Bireylerin problemleri çözebileceği yönünde kendine ve yeteneklerine olan güveni, problemi çözebileceğine olan inancı problemleri başarılı bir şekilde çözmelerini sağlamaktadır. Kendisi hakkında böyle bir inanca sahip olmayan bir kişi ise problemlerin çözümü için adım atmaktan dahi çekinmektedir (Brown, 1988).

Korku duyma ve utangaç bir kişilik yapısına sahip olma, problem çözme konusundaki yaratıcılığı olumsuz yönde etkilemektedir (Bingham, 2004). Çünkü korku duyma, utangaç kişilik yapısına sahip olma ve kendine güvensizlik problem çözmede risksiz hedefler koyulmasına ve herkes tarafından bilinen çözüm yollarının seçilmesine neden olmaktadır. Kişinin kendisine aşırı güven duyması ve risk almaya çok meraklı olması da en az çekingen kişilik yapısı kadar istenmeyen sonuçlar doğurabilmektedir (Stevens, 1998).

Bir problemin çözümünde kişinin sosyallik yeteneği de çok önemlidir. Farklı düşüncelere açık olma ve problemi çözme yeteneği sosyallik yeteneğiyle ilişkilidir. Sosyallik yeteneği çok önemli olsa da problemleri çözmek için zekânın nasıl kullanıldığı yetenekler arasında ön planda gelmektedir (Stevens, 1998).

Kişinin ruh halinin durumu da problemlerin çözümü sırasında büyük önem taşımaktadır. Hata yapma ve komik görünme korkusu, sabırsızlık duyma, endişeden kaçınma, risk alma korkusu ve yönlendirilme ihtiyacı problem çözme sürecini doğrudan etkilemektedir (Stevens, 1998).

- **Bireyin Kendisine İlişkin Düşünceleri**

Bireylerin problem çözme sürecinde kendilerine ilişkin olumsuz düşünceleri ve bir problem karşısında çözüm için uğraşmayarak başarısız olduklarını kabul etmeleri problem çözme sürecini zorlaştırmaktadır. Lewis ve Grene (1982) kişinin kendisini zeki birisi olarak doğmamış olduğunu düşünmesini, kötü bir hafızaya sahip olduğu düşüncesini ve yaşı ilerledikçe öğrenmesinin yavaşlayacağı düşüncesini bireyin kendisinde özür olarak gördüğünü savunmaktadır. Doğuştan gelen birtakım faktörlerden dolayı kişideki problem çözme potansiyeli azsa, kişinin hem bunu geliştirmek hem de öz saygı kazanmak için birtakım fırsatlara sahip olduğunun farkında olması oldukça önemlidir. Bireyin hafızasıyla ilgili olarak beynin bilgi depolama kapasitesinin düşünülenden daha büyük olduğunu bilmesi ve fiziksel zararlar ile hastalıklardan dolayı beyin fonksiyonlarında azalma olabileceğini kabul etmesi problem çözme sürecini kolaylaştırıcı etki sağlayabilmektedir.

Kişisel algı yani bireyin kendine ilişkin düşünceleri, geçmiş yaşantılar ve onlara verilen anlam ile meydana gelmektedir. Bir kimsenin bir güçlük karşısında neyi algıladığı, onun problemi ne şekilde çözdüğüne bağlıdır. Bir problem durumu

hakkında ilk algı hiçbir zaman tam değildir. Bunun için algı, bir kimsenin bir problem üzerindeki çalışma alanını dar bir kesim içinde bırakabilmektedir. Bu nedenle, problemin çözümünde ve onları algılamada başarısız olduğunda birtakım güçlüklerin çıkması kaçınılmaz olmaktadır (Stevens, 1998; Bingham, 2004).

- **Yaşantı**

Bir bireyin daha önceki yaşantılarının toplamı, onun kimliğini ve mevcut kişiliğini meydana getirmektedir. Bir bireyin bilgisi, inançları, değerleri, duyguları, hareketleri, kullandığı kelimeler ve yaptığı işler, onun eski yaşantılarının sonucudur ve bir dereceye kadar onun gelecekte yapacağı işleri de gösterebilmektedir. Bir birey, karşılaştığı bir problem durumu karşısında bütün kişisel kaynaklarını harekete geçirdiği sırada, ipuçları ve bazı fikirler elde etmek için, önceden edindiği bilgileri gözden geçirmektedir (Bingham, 2004).

Problem çözme süreci, birtakım zihinsel becerilerin kullanılması anlamına gelmektedir. Problemin çözümünde deneyimli olan bir kişi, her bir evrede ne tür becerilerin kullanılacağını, hangi adımların atılacağını ve ne tür teknikler gerektiğini içgüdüsel olarak bilmektedir. Yaşantı ve deneyimler arttıkça problem çözme becerisi de artmaktadır (Stevens, 1998).

- **Öz Güven**

Öz güven, herhangi bir davranışın başarılı bir şekilde gerçekleştirileceğine yönelik inançtır (Feltz, 1988). Problem çözme ve öz güven arasında ilişki vardır. Öz güveni yüksek olanlar problemi tanımaya, kabul etmeye ve problemlerle uğraşmak için girişimde bulunmaya daha yatkındırlar, diğer açıdan ise problem çözme becerisi öz saygının ve öz güvenin gelişmesini hızlandırmaktadır (Thornton, 1998; Bingham, 2004).

- **Kaygı**

Problemlerini etkili çözemeyen bireylerin, etkili problem çözme becerisine sahip bireylere göre, daha fazla kaygılı ve güvensiz oldukları, başkalarının beklentilerini anlamada yetersiz kaldıkları ve duygusal problemlerinin daha fazla olduğu saptanmıştır (Heppner, Baumgardner ve Jakson, 1985). Ayrıca, Nezu'nun (1985) yaptığı araştırmada, etkili problem çözme becerisine sahip kişilerin etkisiz problem çözme becerisine sahip kişilere göre problem karşısında daha az depresyon ve daha

az sürekli kaygı yaşadıkları, içsel kontrollerinin güçlü olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, etkisiz problem çözenin, stres verici durumlara ve psikolojik uyumsuzluklara neden olacağı da belirtilmekte ve sosyal problem çözme becerilerindeki eksiklikler bireylerde saldırganlık, davranış bozuklukları, madde kullanımı gibi sonuçlara yol açabilmektedir (Nezu ve Ronan, 1985; Heppner ve Baker, 1997; Greening, 1997).

Problem çözme becerisi kavramı üzerinde birçok faktörün etkisi bulunmaktadır. Özellikle bilişsel faktörler, duyuşsal faktörler, deneyimler, bireyin kişilik özellikleri, bireyin kendisine ilişkin düşünceleri, yaşantı, öz güven ve kaygı problem çözme becerisini önemli oranda etkilemektedir.

1.5. Problem Çözme Tekniklerini Konu Alan Modeller

Problem çözme becerilerine ilişkin birçok model bulunmaktadır. Bu bölümde John Dewey'in Yansıtılmalı Düşünce Modeli'ne, Hermann'ın Yaratıcı Problem Çözme Modeli'ne, Guilford'un Yaratıcı Problem Çözme Modeli'ne, Mountröse ve Beş Aşamalı Problem Çözme Modeli'ne, Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlik Modeli'ne, Köhler'in İç Görü Öğrenmesi Yoluyla Problem Çözme Modeli'ne ve Thorndike'in Deneme-Yanımla Yoluyla Problem Çözme Modeli'ne yer verilmiştir.

1.5.1. John Dewey'in Yansıtılmalı Düşünce Modeli

Dewey'in (1910) yansıtılmalı düşünce kuramı eğitim amaçlı problem çözme yöntemi olarak kullanılmaktadır. Dewey'in (1910) yansıtılmalı düşünce modelinde; algılanmış bir problem, problem üzerine yaratıcı düşünme ve yeni dengelerin kurulması ya da yaratma sonrası süreci olmak üzere üç aşamadan söz edilmektedir. Algılanmış bir problem süreci; problemin varlığının tam olarak algılanmasını, problemin ortaya çıkmasındaki neden veya nedenlerin belirlenmesini içermektedir. Problem üzerine yaratıcı düşünme süreci ise; probleme yönelik değişik tanımlamaların önerilmesini, çözüm önerilerini, en iyi çözümü bulabilmeyi, çözümün denenmesini, çözümün başarısız olması durumunda başa dönmeyi, çözümleri gözden geçirmeyi ve çözümün başarısını ortaya koymayı kapsamaktadır. Yeni dengelerin kurulması ya da yaratma sonrası süreci üçüncü aşama olup, bu süreçte problem çözme aşamaları değişebilmektedir. Bu nedenle, "Süreç her aşamadan başlayabilir." fikri hâkimdir.

Dewey'e (1910) göre düşünme süreci, karmaşık problematik durum ve çözüme bağlanmış durumdan oluşmaktadır. Bu iki durum arasında yansıtımlı düşünce sürecinde belirli basamaklar vardır. Bu basamaklar; imalar, öneriler, anlama, mantıklı ilişkiler kurma, probleme ait gerekli verileri toplamak için hipotezler kurma, problemi çözüme ulaştıracak en uygun hipotezi geliştirme ve bu hipotezi denemektir.

Dewey (1916) "Demokrasi ve Eğitim" adlı kitabında okul ortamının büyük bir toplumu yansıtabileceğini, sınıfların gerçek hayatı sorgulama ve problem çözüme becerisini geliştirmek için gerçek hayat laboratuvarları olabileceğini ifade etmektedir.

1.5.2. Hermann'ın Yaratıcı Problem Çözme Modeli

Hermann (1988) beynin yapısı ve düşünme üzerine çalışmış bir araştırmacıdır. Beyni fonksiyonel olarak dört bölüme ayırmaktadır. Modele göre insanlar beyinlerinin her bölümünü aynı sıklıkla kullanmamaktadırlar. Herkesin birbirinden farklı geliştirdiği, kendine özgü düşünme modeli bulunmaktadır. Bu düşünme modeli yoluyla davranışlar da farklılaşmaktadır. Hermann'ın yaratıcı problem çözme modeli, problem çözmenin beynin tüm bölümlerinin ortak fonksiyonu olduğunu kabul etmektedir. Bireylerin, genetik olarak öğrenme, düşünme yeteneği ve tercihleriyle doğduğunu, dünyaya bu yetenek ve tercihlerle cevap verdiğini savunmaktadır. Beyni sürekli olarak belli bir düşünme biçiminde kullanmanın beynin o bölümlerinin gelişmesini sağladığını da belirtmektedir.

1.5.3. Guilford'un Yaratıcı Problem Çözme Modeli

Guilford, bilimsel yaratıcılık alanında yoğunlaştırdığı çalışmalarını doğrultusunda, yaratıcılığın zekânın genel durumu içinde yer aldığını söylemektedir. "Bilişsel düşünme, bellek, ıraksak düşünme, yakınsak düşünme ve eleştirel düşünme" gibi beş zihinsel işlemin yer aldığı zekânın genel durumu içinde, ıraksak düşünme faktörü, yaratıcılığa en yakın olanıdır. Problem çözümede ıraksak düşünme; "olası çözümleri önceki yaşantılardan hatırlama ya da yeni çözümler üretme" anlamına gelmektedir. ıraksak düşünme, yakınsak düşünmeye göre daha esnektir; yalnız eldeki bilgilerle yetinmeyen bir düşünme yöntemidir, daha zengin fikirler akımına açıktır. Dolayısıyla yeni çözümlere ve yaratıcılığa daha yatkındır (Akt. Merrifield vd., 1962).

Guilford, yaratıcı düşünme için gerekli sekiz temel yetenekten bahsetmektedir. Bu yetenekler; probleme ve problem durumlarına duyarlılık gösterme, düşüncelerde

akıcılık gösterebilme, fazla sayıda işe yarar fikir yürütebilme, özgün ancak işlevsel fikirler üretebilme, bir fikirden diğerine rahatlıkla geçebilme, sentez yeteneğine sahip olabilme, karmaşık ilişkileri kontrol altına alabilme ve değerlendirme yapabilme yeteneğidir (Akt. Alder, 2004).

Guilford'a göre, yaratıcı problem çözme, alışılmamış düşünce sistemini gerektirmektedir. Bu düşünce sistemi, bireyi ezberciliğe yöneltmeyen, elindeki mevcut bilgiyle yetinmeyen, diğer fikirlere ve çözümlere açık olan bir sistemdir. Böyle düşünen bir birey sonuca, belli önerilerden, belli temellerden ve alışılmış yöntemlerden geçerek ulaşmamaktadır. Herkesin geçtiği yolların dışında yollar aramakta ve değişiklik istemektedir. Bir sorunu çözerken kabul edilebilecek birden fazla cevap bulabilmektedir. Problem çözmeye kendine özgü çözüm yolları bulmaktadır. Dolayısıyla problem çözmeyi hem üst bilişsel süreçlerin hem de zekânın asli bir parçası ya da zihinsel yeteneklerin bir görünümü olarak ele almaktadır (Akt. Beck, 2005).

1.5.4. Mountrorse ve Beş Aşamalı Problem Çözme Modeli

Mountrorse (2000) problem çözme sürecinde duyguların da yer aldığı beş aşamalı bir problem çözme modeli geliştirmiştir. Mountrorse'a (2000) göre yetişkinler, herhangi bir problem ortaya çıktığında çocuğa "Onu yapma, bunu yap." diyerek klasik problem çözme yöntemine başvurmaktadırlar. Bu yöntem, çocukların süreci yaşamadan, etkileşime geçmeden direkt çözüme ulaşmalarını ve kendi başlarına problem çözerken zorluk çekmelerine yol açmaktadır.

Mountrorse'nun (2000) problem çözme modeline ait iletişim kurmayı içeren beş aşama şöyledir:

- **Problemi Tanımlama:** İlk aşamada yetişkinlerin çocuğa sadece ne olduğunu sormaları, çocuğun anlattıklarını dikkatlice dinlemeleri gerekmektedir.
- **Duyguları İfade Etme:** Çocuk problem durumu hakkında ne hissettiğini söylemelidir. Yetişkinler çocukların duygularını tanımlarına ve sözcüklerle ifade etmelerine yardımcı olmalıdırlar.
- **Olumsuz İnancı Bulma:** Probleme neden olan, problemin altında yatan inançlar ve düşünce süreci keşfedilmelidir.

- **Olumlu İnancı Bulma:** Doğruluk, sonuçlar ve değişim olmak üzere üç ilkedен yararlanarak olumsuz düşünceleri olumluya dönüştürmek gerekmektedir.
- **Geleceği Zihinde Canlandırma:** Olumsuz inancı olumluya dönüştüren kişi, artık bu yeni inançlarıyla problemi tekrar ele alıp, gelecekte olacak şeyleri bu inançla hayal etmelidir.

Etkili iletişim kurma yeteneği problem çözme sürecini kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle yetişkinlerin çocukları yönlendirmemesi, çocuğun kendini ifade etmesini sağlaması ve probleme neden olan düşüncelerden tek başına kurtulmasına izin vermesi gerekmektedir.

1.5.5. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlik Modeli

Bandura (1977) sosyal öğrenme kuramında, bireylerin problem çözme becerilerini, çevrelerindeki insanların davranışlarını taklit etme yoluyla öğrendiklerini savunmaktadır.

Bandura'nın (1977) kendine yeterlik modelinde, insanların yeteneklerine ve başa çıkma becerilerine olan inançlarının problem çözme becerisini de etkilediği belirtilmektedir. Bandura (1977) bireylerin, problemlerinin açıkça belli olduğu durumlarda çözüm için ne yapacaklarını bildiklerini, oysa belirsiz problem durumlarda bundan daha çok etkilenip, genelleme yaptıklarını belirtmektedir.

Bandura (1977) kişilerin yeterlik beklentilerinin hem gösterdikleri davranışları hem de başa çıkmanın devam etmesini etkilediğini düşünmektedir. Kişilerin kendi yeterliliklerine olan inançlarının gücü, muhtemelen stresli durumlarla başa çıkmayı deneyip denemeyeceklerini belirlemektedir. Bu başlangıç düzeyinde, kişisel yeteneklerini algılamaları, davranışsal seçimlerini etkilemektedir.

Yapılan incelemelerde problem çözme becerisi ve kendine yeterlik arasında bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Yapılan bilimsel araştırmalar da bu ilişkiyi desteklemektedir. Bu nedenle Heppner (1978) problem çözme becerisini kuramsal olarak Bandura'nın (1977) kendine yeterlik modeline dayandırmaktadır.

1.5.6. Köhler'in İç Görü Öğrenmesi Yoluyla Problem Çözme Modeli

Problem çözme ile ilgilenen ilk araştırmacılar Gestalt psikologlarıdır. İlk Gestalt psikologları Wertheimer, Koffka ve Köhler problemlerin özellikle de algısal

problemlerin, algılama ve benlik arasındaki bazı etkileşimlerin bir sonucu olarak ortaya çıktığını belirtmektedirler. Bir problem hakkında düşünüldüğünde ya da farklı açılardan ele alındığında çözüm bir anlık bir iç görüyle ve kavrayışla bulunabilmektedir (Köhler, 1959).

Köhler (1959) yapmış olduğu çalışma ile karmaşık öğrenmenin iki aşama içerdiğini söylemektedir. Birinci aşamada, problemin çözümü gerçekleştirilmektedir. İkinci aşamada da benzer bir durumda bulunan çözüm geri çağrılmaktadır. Bu da karmaşık öğrenmenin hafıza ve düşünceyle yakından ilişkili olduğunu göstermektedir. Gestalt psikologlarına göre problem durumunda çözüm ani ve tamdır. Yani problem için çözümlenme ya da çözümlenmeme şeklinde iki durum söz konusudur. İkisi arasında kısmen çözüm yoktur. Ancak bu tür problem çözmede ön çözüm dönemi daha uzun sürmektedir. Bu dönemde organizma, karşılaştığı problemi ve problemin çözümü için verilen öğeleri, araçları değerlendirmekte, problemin olası yollarını belirlemekte, bu yolları zihinsel olarak test etmekte ve problemin çözümü için en uygun yolu keşfettiğinde davranışsal olarak harekete geçmektedir. Bu davranış sonucunda başarıya ulaşılmışsa problemin çözümünde kullanılan ilkeler, benzer problemlerin çözümünde kullanılmak üzere transfer edilmektedir (Akt. Glassman ve Hadad, 2009).

Bu bağlamda Köhler'e (1959) göre birçok problemin çözümü iç görüye dayanmaktadır. Çoğunlukla ani bir pırıltı çözümü getirmektedir. Bu nedenle, eğer dikkatli bir hazırlık ve adım adım çabalar sonucu bir problem çözülmeyse, bir süre durup problemi düşünmek ve daha sonra yeni bir bakış açısıyla yeniden probleme dönmek akıllıca olabilmektedir. Bazen de bir problemin ayrıntılarına derinlemesine dalmak belirgin bir çözümü gözden kaçırmaya neden olabilmektedir (Akt. Morris, 2002).

1.5.7. Thorndike'in Deneme-Yanıma Yoluyla Problem Çözme Modeli

Thorndike problem çözme üzerine yapılan çağdaş araştırmaların babası olarak anılmaktadır. Thorndike göre öğrenmenin en temel formu deneme-yanılma yoluyla öğrenmedir. Uzun yıllar süren çalışmalarının sonunda problem çözümlenmesinin sadece direkt düşünme ve sonuç çıkarma ile değil aynı zamanda tecrübe ve hatalarla da öğrenilerek parça parça, küçük adımlarla meydana gelebileceğini savunmuştur (Akt. Henson ve Eller, 1999).

1.6. Mükemmeliyetçi Bireylerde Problem Çözme Becerisi

Konu ile ilgili alanyazın incelendiğinde, mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin çok az çalışıldığı görülmektedir. Yapılan çalışmalar doğrultusunda mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasında negatif bir ilişki (Chang, 2002; Berberena, 2009; Besser, Flett ve Hewitt, 2010) görülürken; pozitif bir ilişkiye de (Flett vd., 1996; Özkara, 2015) rastlamak mümkün olmaktadır. Aynı zamanda yapılan çalışmalar doğrudan mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisine yönelik olmayıp, bu değişkenlerle birlikte stres (Flett vd., 1996), intihar (Chang, 1998; Chang, 2002), depresyon (Chang, 2002; Argus ve Thompson, 2007; Besser, Flett ve Hewitt, 2010), psikolojik iyi olma (Toplu, 2013; Özkara, 2015) değişkenlerinin çalışıldığı görülmektedir.

Flett ve diğerleri (1996) tarafından yapılan çalışmada mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi arasındaki ilişki incelenmiş ve problem çözme becerisinin düşük olmasının mükemmeliyetçiliği olumsuz etkilediği düşüncesi tespit edilmiştir. Çünkü karşılaşılan problemlerin mükemmel bir şekilde çözülmesi gerektiği ifade edilmiştir. Flett ve diğerleri (1996) tarafından yapılan çalışmada problem çözme iki farklı ölçekle ölçülmüştür. Bunlardan biri problem çözme yönelimi, diğeri ise problem çözme becerisidir. Araştırma sonucuna göre; kendine yönelik mükemmeliyetçilik ve başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasında pozitif bir ilişki vardır. Sosyal odaklı mükemmeliyetçilik ile problem çözme yönelimi arasında ise negatif bir ilişki söz konusudur. Flett ve diğerleri (1996) aynı zamanda mükemmeliyetçilik ve stres arasındaki ilişkiye problem çözme becerisinin katkı sağladığını belirtmektedir. Çünkü düşük seviyede problem çözme yönelimi olan mükemmeliyetçilerin strese duyarlı olduklarını ve uzun dönem yüksek stres seviyesiyle yaşadıklarını ifade etmektedir.

Chang (1998) tarafından yapılan çalışmada, mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi arasındaki ilişki ele alınmış ve bu ilişki üniversite öğrencilerinin intihar riski kapsamında değerlendirilmiştir. Araştırmada; mükemmeliyetçiliğin yüksek kişisel standartlar boyutu ile problem çözme becerisi arasında herhangi bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Cheng (2001) mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisini araştırmış olup, yapmış olduğu bu çalışmada mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasında önemli bir ilişki olduğunu ifade etmiştir.

Chang (2002) tarafından yapılan çalışmada mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi, depresyon ve intihar eğilimi arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonucunda; mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasında düşük seviyede negatif bir ilişkiye rastlanılmıştır. Yani mükemmeliyetçilik seviyesinin yüksek olması düşük düzeyde problem çözme becerisine neden olmaktadır. Bununla birlikte yüksek mükemmeliyetçilik ve düşük problem çözme becerisinin öğrencilerin depresyon ve intihar etme olasılığını arttırabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Argus ve Thompson (2007) algılanan problem çözme becerisi, mükemmeliyetçilik ve bilinçli farkındalığın depresyon üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre; olumsuz mükemmeliyetçilik depresyonu arttırmaktadır. Problem çözme becerisi ise depresif belirtiler üzerinde mükemmeliyetçiliği etkilemede önemli bir rol oynamaktadır. Birçok çalışma göstermektedir ki bilinçli farkındalık depresyon oranını düşürmektedir. Ayrıca problem çözme becerisi ve depresyon arasındaki ilişkide bilinçli farkındalık olumsuz bir etkiye sahipken, olumsuz mükemmeliyetçilik ve depresyon arasındaki ilişkide ise pozitif etkiye sahiptir. Bununla birlikte problem çözme becerisinin yüksek olması olumlu mükemmeliyetçiliği pozitif yönde etkilerken, olumsuz mükemmeliyetçiliği ise negatif yönde etkilemektedir.

Berberena (2009) tarafından yapılan çalışmada mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişki araştırılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda; mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisini olumsuz bir şekilde etkilediği görülmektedir. Mükemmeliyetçiliğin yüksek olması problem çözme becerisinin düşük olmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisini yordadığı söylenebilir.

Hamarta (2009) ergenlerde sosyal kaygının yordayıcıları olarak problem çözme ve mükemmeliyetçilik ile ilgili yaptığı çalışmada, problem çözme becerisinin ve mükemmeliyetçiliğin sosyal kaygının önemli bir yordayıcısı olduğu sonucuna ulaşmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi arasında anlamlı düzeyde bir ilişki görülmektedir.

Besser, Flett ve Hewitt (2010) tarafından yapılan çalışmada mükemmeliyetçilik ve depresyon arasındaki ilişkide problem çözme becerisinin aracı rolü tespit edilmeye çalışılmıştır. Korelasyon analizi sonucuna göre; mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasında olumsuz bir ilişki olduğu görülmektedir. Yani mükemmeliyetçilik seviyesinin yüksek olması problem çözme becerisinin düşük olmasına neden olmaktadır. Ayrıca mükemmeliyetçilik ve depresyon arasındaki ilişkide problem çözme becerisinin negatif bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

Toplu (2013) tarafından yapılan çalışmada üstün yetenekli lise öğrencilerinde gözlenen mükemmeliyetçi tutumlar ve problem çözme becerileri ile problem çözme becerilerine yönelik yetersizlik algılarının psikolojik iyilik hali ile ilişkileri ve psikolojik iyilik haline katkıları incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; bazı uyum sağlayıcı olmayan mükemmeliyetçi tutumlar ile problem çözme becerilerine yönelik yetersizlik algıları arasında pozitif yönde ilişki bulunurken, uyum sağlayıcı olmayan mükemmeliyetçi tutumlar ile problem çözme becerilerine yönelik yetersizlik algıları arasında negatif yönde ilişki bulunmuştur.

Özkara (2015) tarafından yapılan çalışmada, üniversite öğrencilerinin sahip oldukları mükemmeliyetçilik düzeyleri ile psikolojik iyi olma hali arasındaki ilişki ve problem çözme becerisine etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; öğrencilerin mükemmeliyetçilik düzeyi problem çözme becerisi düzeyini arttırmaktadır. Yani mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasında pozitif yönde bir ilişki söz konusudur. Mükemmeliyetçilik düzeyinin yüksek olması problem çözme becerisini artırırken, mükemmeliyetçiliğin düşük olması problem çözme becerisini azaltmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂNIN MÜKEMMELİYETÇİLİK İLE PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ İLİŞKİSİNDEKİ ROLÜ

Araştırmanın ikinci bölümünde duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi ilişkisindeki rolü ortaya koyulmuştur. Öncelikli olarak duygusal zekâ kavramının gelişimi ve içeriği ele alınmıştır. Bu kapsamda duygu ve zekâ kavramlarına değinilmiş olup, sonrasında duygusal zekâ kavramı açıklanmıştır. Ardından duygusal zekânın daha iyi anlaşılabilmesi için duygusal zekâ kavramının gelişimi ve tarihçesine ve duygusal zekâ ve bilişsel zekâ farkına değinilmiştir. Daha sonra duygusal zekâ modellerine ve duygusal zekânın unsurlarına yer verilmiştir. Son olarak ise mükemmeliyetçi bireylerde duygusal zekâ ve problem çözme becerisi açısından duygusal zekâ ile ilgili alanyazın incelenerek, değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya koyulmuştur.

2.1. Duygusal Zekâ Kavramının Gelişimi ve İçeriği

Duygu, Latince’de “derinlik ve güce sahip unsur” anlamına gelmekte ve “bizi harekete geçiren ruh” olarak tarif edilmektedir (Cooper ve Sawaf, 2010). Goleman’a (2017) göre duygular, “bireyin öğrenme potansiyelini harekete geçirerek öğrenmesini sağlayan, soru sormasını sağlayarak bilinmeyeni aramaya iten, kapasitesini geliştiren ve öğrenileni pratiğe geçirerek tavır almasını sağlayan özellikler” olarak nitelendirilirken; Cooper ve Sawaf (2010) tanımlarında duyguları, “bireyin içinde yükselen değerleri harekete geçiren ve davranışları şekillendiren enerji akımları” olarak nitelendirmekte; Mayer ve diğerleri (2004) ise “duyguların kullanımının problemlerin çözümünü kolaylaştıracağını” (Mayer, Salovey ve Caruso, 2004) ifade etmektedir.

Duygu, “basit ya da karmaşık bir zihinsel değerlendirme süreci ile bu sürece yönelik olarak verilen ve duygusal bir beden haliyle sonuçlanan yönlendirici tepkilerin bileşimidir” (Damasio, 2006). Duyguların, “zihinsel anlatımlar ile ifade edilmesi bilişsel, bedensel hareketler ile ifade edilmesi biyolojik, duyguların reaksiyon ya da bir tutum olarak sergilenmesi ise davranışsal” olarak tanımlanmaktadır (Langelier, 2006). Duygu, “fizyolojik tepkiler, idrak etme ve bilinçli farkındalık durumlarını içine alan pek çok psikolojik alt sistemleri eşgüdümleyen içsel olaylardır” (Mayer, Caruso ve Salovey, 2000).

Dökmen (2005) duyguyu bütünsel olarak ele almakta ve işlevsel olarak “bireyin çevreye ve topluma uyum sağlaması” olduğunu belirtmektedir. Böylece, bireylerin doğa ile kurdukları ilişkilerde ve sosyal ilişkilerin geliştirilmesinde duyguların oldukça önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir. Duygu, “yere, zamana ve iletişim sürecinin yoğunluğuna göre değişen, bazen bir davranış içinde kendisini gösteren ve içinde bulunduğu ortama uymayı ya da uymamayı motive eden, olumsuzluk ya da olumluluk hissinin, bilinç ötesi ya da bilinçli bir durumdur” (Cicirelli, 1996). Yani, duygunun sağladığı olumlu ve olumsuz motivasyon hem bilinçli hem de bilinçsiz bir şekilde ortaya çıkabilmektedir.

Duygu kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için duyguyu oluşturan bileşenlerin incelenmesi gerekmektedir. Duygunun yapı taşı olan birinci bileşen, duyguların ifadesi ile ilgilidir. Yüz ifadeleri, beden duruşu ve ses tonu ile duyguların aktarılmasıdır. İkinci bileşen, kişinin kendi duygularını bilinçli bir şekilde tanınmasıdır. Üçüncü bileşen, duygunun düzenlenmesidir. Duyguların doğrudan yaşanması sonucunda örneğin; kızgınlık durumundaki hareket eğiliminin daha iyi düzenlenmesini kapsamaktadır. Dördüncü bileşen ise başkalarının duygularını tanıma yeteneğidir (Salovey ve Sluyter, 1997).

Duyguyu oluşturan temel bileşenler incelendiğinde duygunun davranışla sıkı bir bağı olduğunu söylemek mümkün olmaktadır. Duygular, motivasyon ve davranışın kaynağıdır (Leeper, 1948; Izard, 1991). Bireysel kararlara, değerlendirmelere ve diğer davranışlara şekil vermektedir (Schwarz ve Clore, 1983; Schwarz, 1990). Birden çok çalışma (Forgas, 1990; Holmer, 1994) duygunun bireylerin diğer bireylere karşı nasıl davrandıklarını etkilediğini göstermektedir. Duygu ve davranış arasındaki ilişki birey ve çevre arasında değişikliklere neden olmaktadır (Folkman ve

Lazarus, 1988). Bu tür değişiklikler henüz devam eden bir başka duygu katına ve duygu değişim dairesine sebep olmaktadır (Stubbs, 2005).

Davranışı etkileyen duygular, düşünce ve eylemler üzerinde de büyük bir etki yaratabilmektedir. Duygular, insanları yeterliliklere yönlendirip, davranışı teşvik ederek bilgiyi süzmeyi ve deneyimi yapılandırmayı sağlamaktadır (Merlevede, Vandamma ve Bridoux, 2006). Duygular, uyumlu ve güdüleyici özelliklerinin yanı sıra kişiler arası ilişkilerin sonuçlarını sezinleyerek duygusal karmaşıklıkların oluşmasına da neden olmaktadır (Safran ve Greenberg, 1991). Bu noktada duygular oyun oynamaktadır. Bazen karışık bir yumak gibi ortaya çıkabilmekte, bazen çok ani değişebilmekte, bazen de bir başka duygunun arkasına saklanabilmektedir. Birbirlerine eklenebilmekte ve karışabilmektedir. Duygular nadiren açık seçik ve tek anlamlıdır. Hatta birden ortaya çıkanlar karmaşık bir algılama, etkileme ve düşünme sürecinin sonucudur (Sartorius, 2008).

Tıpkı davranışlar gibi düşüncelerde pozitif ve negatif duygulardan etkilenmektedir. Pozitif olarak tanımlanan duygular; heyecan, mutluluk, neşe, iyimserlik, odaklanma vb. iken, negatif duygular ise; korku, kızgınlık, kin, düşmanlık, öfke, şiddet, kıskançlık, keder, üzüntü, tükenmişlik olarak ortaya çıkmaktadır. Olumlu duyguların düşünce ve entelektüel yapıyı motive ederek güçlendirdiği, olumsuz duyguların ise entelektüel zekâyı engelleyerek isteksizlik, verimsizlik, konsantrasyon kayıpları, algı bozuklukları gibi sorunlarla iletişim performansını etkilediği bilinmektedir (Yaylacı Özdemir, 2006). Bu yüzden duyguların önemsenmemesi, insanın kendisinin ve başkalarının duygularından alınabilecek bilgeliği reddetmesi, başarısızlığa davetiye çıkarması olarak düşünülmektedir (Caruso ve Salovey, 2007).

Duygu ve zekâ kavramları birbirleri ile yakından ilişkilidir. Mayer, Caruso ve Salovey (2000) zekânın bilimsel olarak meşru kabul edilmesi için bazı standart ölçütlere sahip olması gerektiğini ifade etmektedir. İlk olarak zekâ, bir yetenekler kümesi olarak operasyonel olabilmelidir. İkinci olarak, bazı korelasyonel ölçütleri içermelidir. Yani, zekâ tarafından tanımlanan yetenekler bağlantılı bir küme oluşturmalıdır. Üçüncü olarak zekâ becerileri, yaş ve deneyim ile gelişmelidir. Daha açık bir ifadeyle genel zekâ; kavramsal, ilişkisel ve gelişimsel olmak üzere üç farklı ölçüt içermektedir. Kavramsal ölçüt; kişinin davranış biçimlerinden, öz güveninden ya da entelektüel olmayan bilgilerinden daha çok zihinsel performansını yansıttığını

içermektedir. İkinci ölçüt; ilişkisel boyuttur ve bunlar deneysel standartları tanımlamaktadır. Özellikle ilişkili yetenekler grubuna yakın gibi görünen ancak farklı olan zihinsel yetenekler tanımından ayrı tutulmaktadır. Zekânın üçüncü ölçüsü ise gelişimsel ölçüttür ki zekânın yaş ve deneyimle geliştiğini gösteren çalışmalar yüzyılın başında Binet ve Simon'un çığır açan çalışması üzerinde temellenmektedir (Mayer, Caruso ve Salovey, 2000).

Zekânın ilk tanımını veren Binet'e göre zekâ, "dış dünyanın algılanması, algıların bellekte yerleştirilmesi ve bu içerik üzerinde düşünülmesi" sürecidir. Wechsler zekâyı, "bireyin rasyonel düşünme, amaçlı davranma ve çevresiyle etkili biçimde baş edebilme becerilerinin tümü" olarak değerlendirmektedir. Piaget ise "çevreye ve yeni durumlara uygun biçimde düşünüp davranarak uyum sağlama yeteneğini" zekâ olarak nitelendirmektedir. Bu tanımlardan hareketle zekânın, "dış dünyaya ilişkin algılar üzerinde düşünme ve bu doğrultuda gerekli davranışı oluşturma ya da var olan davranışı değiştirme yoluyla çevreye ve yeni durumlara uyum sağlama ve farklı türdeki problemlere etkin çözümler bulma konusunda gösterilen yetenekler bütünü" olarak değerlendirilmesi mümkündür (Akt: Gürel ve Tat, 2010).

Zekâ, bireye mantık yürütebilme melekesi sağlamaktadır. Birey böylece neden sonuç ilişkilerini saptayabilmekte ve sahip olduğu bilgilerine dayanarak genellemeler yapabilmektedir. Yeni fikirler ve düşünceler de insan zekâsının çıktılarıdır. İnsan zekâsını farklı iklim ve ortam koşulları ile diğer çevresel faktörlere uymak için kullanmaktadır. Bu yönüyle zekâ "insanın çevre koşullarına uyum göstermesini sağlayan bir araçtır" (Herbert, 1979).

Şimdiye kadar bilişsel zekâdan bahsederken yapılan tanımlar göz önünde bulundurulduğunda düşünme, mantık yürütme, sorun çözme, karar verme, algılama, kavramlaştırma, yargıya varma gibi yeteneklerle tanımlanan bilişsel süreçlerin duygusal süreçleri kapsamadığı ve bu duygusal süreçlerin bilişsel süreçlere etkisinden söz edilmediği görülmektedir (Kolasa, 1979).

Bilişsel yeterliliklerin haricinde zekânın başka bir formunun olabileceğine dair anlayış aslında oldukça eskidir. Wechsler, 1940'ların başlarında genel zekânın içerisinde yer alan bilişsel olmayan faktörler üzerinde çalışmalar yapmıştır. Çalışmaları sonucunda; zekânın bilişsel olmayan yani duygusal yanlarını ölçmeden gerçekten zekâyı ölçebileceğini düşünmediğini söylemiştir (Akt: Bar-on, 1997).

Zekâ konusunda uzun yıllar bilişsel (cognitive) boyut üzerinde durulmuştur. Ancak, bugün ise zekânın sadece bilişsel zekâdan meydana gelmediği aynı zamanda duygusal (emotional) ve duyuşsal (sensitive) özellikler içerdiği kabul edilmektedir. Bireyin kalıtsal zekâ düzeyi, aynı zamanda onun içsel yaşantıları ve duygusal algıları tarafından etkilenmektedir. Bu etkilenme ortaya zorluklar ve önemli eksikliklerin çıkmasına neden olmaktadır. Çünkü insanların anlaşılması, cezbedilmesi ve yıldırılması için sosyal, ekonomik ve politik alandaki isteklerinin tatminine bağlı olan beceriler, zekânın potansiyel varlığının ancak uygun psikolojik değişkenlere bağlı olarak geliştirilebilir olduğunu göstermesi açısından önemlidir (Oleron, 1994).

Zekânın tanımını yapan Gardner, zekâyı bilişsel zekâ testlerinden elde edilen puanın ötesine taşıyarak bir teori öne sürmekte ve farklı zekâlar belirlemektedir. Yedi zekâ türü belirleyen Gardner'ın tanımladığı kişiler arası ve kişiye ait zekâ türü duygusal zekâ olarak bilinen tanımın özelliklerine benzetilmektedir (Gardner, 1983).

Duygusal zekâ çok eski bir kavram olmamasına rağmen, psikoloji, nöroloji, sağlık psikolojisi, gelişimsel biliş, eğitim, klinik sağlık uygulaması, danışmanlık, endüstriyel ve örgütsel psikoloji gibi geniş bir yelpazede etkili bir yapı olarak ortaya çıkmaktadır. Son yıllarda duygusal zekâ ile ilgili araştırmalarda bir artış yaşanmakta, özellikle hayattaki başarının sadece bilişsel zekâ ile açıklanamayacağı duygusal zekânın da bunun bir parçası olduğu vurgulanmaktadır (Kooker, Shoultz ve Codier, 2007).

1990 yılında New Hampshire Üniversitesi'nden John D. Mayer ve Yale Üniversitesi'nden Peter Salovey tarafından ortaya atılan duygusal zekâ kavramı, 1920 yılında Thorndike tarafından oluşturulan sosyal zekâ kavramının temeline dayanmaktadır (Planalp ve Fitness, 1999). Bir önemli nokta duygusal zekâ ile sosyal zekâ kavramlarının arasında fark olmasıdır. Her ne kadar duygusal zekâ orijinal olarak Thorndike'in sosyal zekâ kavramından etkilendiyse de aralarında farklar vardır. Sosyal zekânın duygusal zekâyı kapsadığı söylenmektedir (Amran, 2009).

Duygusal zekâyı tanımlayan ilk bilim insanları olan John D. Mayer ve Peter Salovey kavramı, "kendinin ve başkalarının duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçlerden elde ettiği bilgileri düşünce ve davranışlarına yön vermede kullanabilme yeteneği" olarak açıklamaktadırlar (Mayer ve Salovey, 1993). Mayer

ve Salovey (2005) duygusal zekâyı en basit şekliyle “duyguları dikkate alan akıl yürütme” şeklinde tanımlamaktadırlar.

Mayer ve Salovey’in (1997) teorisi, bir grup ruhsal beceriler olarak tanımlanan gerçek bir zekâ olan duygusal zekâ yapısı etrafında odaklanmaktadır. Onlar duygusal zekâyı “duyguları algılama, düşünceye yardım etmek amacıyla duygulara erişme ve onları oluşturma, duyguları ve duygusal anlamları anlama ve daha iyi duygu ve düşünceyi teşvik etmek için duyguları yansıtıcı bir şekilde düzenleme yeteneği” olarak tanımlamaktadırlar.

Mayer ve Salovey (1993) aynı zamanda duygusal zekâyı, zekânın bir formu olarak açıklamanın yanlış bir tanımlama olmayacağını belirtmekte olup, yaptıkları tanımın, Gardner’in kişisel zekâ tanımıyla benzerlikleri olduğunu savunmaktadır. Ayrıca araştırmacılar zihni bir davranış olan duygusal zekânın bireye entelektüel anlamda yardımcı olduğunu savunmakta ve bu sebepten ötürü, duygusal zekâyı, zekânın bir formu olarak tanımlamaktadırlar (Mayer ve Salovey, 1993). Bu tanımlamadan duygusal zekânın bilişsel zekâdan daha farklı tanımlandığı anlaşılmakta olup, bu sayede, duygusal zekâ, alternatif zekâ ve sosyal zekâ kuramlarını yeni bir aşamaya taşımaktadır.

Duygusal zekâ ile ilgili alanyazında pek çok farklı tanım mevcuttur ve her tanım duygusal zekânın farklı bir yönüne dikkat çekmektedir. Duygusal zekâyı, “duyguları doğru anlayıp, etkili ifade edebilme becerisi” olarak tarif edenler olduğu gibi (Law, Wong ve Song, 2004), duygusal zekâyı, “iş verimini, liderliği ve performansı etkileyen farklı bir zekâ çeşidi” olarak tarif edenler de vardır (Gates, 1995; Goleman, 1995; Sosik ve Megerian, 1999; Cooper ve Sawaf, 2010). Bazı araştırmacılar duygusal zekâyı “çalışanların iş performanslarını etkileyen sosyal bir beceri” olarak tanımlarken (Shaffer ve Shaffer, 2005), bazıları da “kişinin kendi ve başkalarının güdülerini tanıyıp, doğru tartabilmek ve değişen hayat şartlarına bağlı olarak bireylerin davranış ve duygularına yerinde ve uygun karşılıklar verebilmek” (Poskey, 2006) olarak tanımlamaktadırlar.

Goleman (2018) duygusal zekâ tanımını “kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, kendini başkalarının yerine koyabilme ve ümit besleyebilme benzeri özelliklerden oluşan bir küme” şeklinde vermektedir. Aynı zamanda Goleman (2006) duygusal

zekâyı, “kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını anlaması ve değerlendirebilmesi, onları motive edebilmesi, dürtülerini kontrol edebilmesi, kişinin kendi hislerini yönetebilmesi, düşüncelerinde boğulmaması, empati yapabilmesi ve umudunu koruması” şeklinde açıklamaktadır. Goleman (2006) duygusal zekânın bilişsel zekâdan farklı olduğunu ve duygusal yetkinliklerin arttırılarak geliştirilebileceğini savunmaktadır.

Bar-On (1997) ise Goleman (1995) ile aynı paralelde olarak, duygusal zekâ tanımını şu şekilde yapmaktadır: “Kişisel, duygusal ve sosyal beceriler dizini olarak tanımlanan duygusal zekâ, kişinin dışarıdan gelen uyarılarla baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak beceriler dizinidir.” Bar-On (1997) duygusal zekâ için oluşturduğu karma modelde hem duygusal zekâ hem de sosyal zekâ kavramlarını kullanmaktadır.

Duygusal zekâ, “kişinin kendi ve etrafındaki insanların duygularını anlama ve kontrol etmesinin yanında duyguları yönlendirmesi” olarak açıklanmaktadır. Duygularla ilgili olmasına rağmen zihinsel bir beceridir ve bu beceri aklın kullanılmasını sağlamaktadır (Epstein, 1999). Aynı zamanda Epstein (1998) Goleman’ın modeline yapmış olduğu eleştirilerden yola çıkarak, değişik bir yaklaşım ile yapıcı düşünmeyi duygusal zekânın anahtarı olarak nitelemektedir.

Duygusal zekâ, “entelektüel gelişim ve olumlu ruh halini sağlamak için, kişinin kendi ve diğerlerinin duygularını kesin olarak algılayabilmeyi, ayırt edebilmeyi ve yorumlayıp ifade edebilme yeteneğini” ortaya koymaktadır. Bununla birlikte hislerden yola çıkarak “duyguları algılayıp yaratabilme yeteneğini” ifade etmektedir (Druskat, Sala ve Mount, 2006).

Bireylerin her şeyi rasyonelleştirmeye çalışması, duygusallık içeren kararlara güvenmemesi, her şeyi mantıkla idare etmeye çalışması ve hissetmeden eylemde bulunmaya çalışıyor olması akıllıca ya da iş dünyasına daha uygunmuş gibi görünmektedir. Ayrıca toplumda kabul edilebilir olmak; duyguları sıkı bir şekilde kontrol altına almayı ve duygusal enerjinin çoğunlukla ifade edilmemesini gerektirmektedir (Sky, 2009). Ancak duyguların insan davranışlarını yönlendiren itici güçler olarak yükselişe geçmesi, yeni bir öğretisi olan psikolojinin de yükselişiyle çakışınca tarihte olağanüstü öneme sahip bir dönüm noktasına gelmektedir (Marar, 2004). Ayrıca bu kadar çok sayıda insanın duygularını bastırmada böylesine başarılı

olması aslında insanlığın gelişimi açısından bir engel oluşturmakta olup, modern toplumun pek çok sorununun kökeninde yatmakta olan şeyinde bu olduğu söylenmektedir (Sky, 2009).

Duygular, elle tutulmayan soyut varlıklar olarak kabul edildiğinden, niteledikleri düşüncelerin somut içerikleriyle aynı sahneyi paylaşmaya uygun görülmemektedirler. Oysa duygular içsel rehberlerdir, başkalarından gelen sinyallere yanıt vererek iletişim kurması için bireye yol göstermektedirler. Dahası; hisler, fiziksel varlığı olmayan ya da belirsiz şeyler değildir. Geleneksel bilimin görüşünün tersine, duygular da en az diğer algılar kadar bilişseldir (Damasio, 2006). Ayrıca duygular ve düşünceler aynı işlemin parça ve yığınlarıdır. Bir düşünce duyguyu harekete geçirmekte ve duygular düşüncelere yön vermektedirler (Goleman, 2004).

Araştırmacılar yüksek duygusal zekâya sahip kişilerin daha sağlıklı bir psikolojik yapıya sahip olduğunu, yaşam doyumu ve pozitif ruh hali düzeylerinin yüksek olduğunu öne sürmektedir (Palmer, Donaldson ve Stough, 2002). Ayrıca yapılan araştırmalar göstermektedir ki duygusal ve sosyal kapasitesi yüksek kişiler hayatlarının gerek özel gerekse mesleki alanlarında daha avantajlı bir konuma sahip olmaktadır. Duygusal ve sosyal becerileri gelişmiş insanlar hayatta daha mutlu ve üretkendirler. Duygularını kontrol edemeyen kişiler ise net düşünebilme ve işlerine yoğunlaşabilme yeteneklerini engelleyen içsel bir mücadeleye girmektedirler (Goleman, 2018).

Duygusal zekâ kavramının gelişimi ve tarihçesi incelendiğinde bu kavramın hem bilimsel hem de popüler yazında en çok tartışılan konulardan biri olduğu görülmektedir (Averill, 2004). Duygusal zekâ teorisi üzerinde yapılan çalışmaların günümüzde ortaya çıkmadığı, aksine eski filozofların öğretilerinde bulunduğu belirtilmektedir (Matthews, Roberts ve Zeidner, 2004).

İki bin yıl önce, Socrates, kişinin kendini tanımasının insanlığın en büyük uğraşı olduğunu açıklamakta ve Aristo, insanlık için en büyük uğraş olan duygusal yaşantının, zekâ ile yönetilmesi gerektiğini açıklayarak Socrates'in görüşlerine katkıda bulunmaktadır (Wieland, 2002). Yine duygusal zekânın kavram olarak bilinen tarihçesi, Platon'un "Tüm öğrenme süreci aslında duygusal bir temele dayanır." sözü referans alınarak iki bin yıl öncesine dayandırılmaktadır. Platon'dan bugüne kadar pek çok bilim insanı, filozof ve eğitimcinin duyguların insan

hayatındaki yerine ilişkin araştırmalar ve gözlemler yaptığı bilinmektedir. Duygusal zekâ araştırmalarının 19. yüzyıldan sonra artış gösterdiği görülmektedir. Bunun nedeni ise gerçekleştirilen araştırmalar tarafından bilişsel zekânın insan başarısında tek kıstas olmadığının ispatlanmasıdır (Adiloğulları, 2011).

20. yüzyılda duygusal zekâ kavramının ilk kullanımı Alman psikanalist Barbara Leuner'in 1966 yılında halüsinojenik ilaç olan LCD'yi kadınların duygusal zekâlarının yükseltilmesine fayda sađladđını önermesi ile gerçekleşmiştir. Leuner'in o dönemdeki söylemi özellikle annesinden erken dönem ayrılan çocuklarda duygusal zekânın düşük olduğu yönündedir (Zeidner, Matthews ve Roberts, 2009).

Görüldüğu gibi duygusal zekâ terimine 1960'ların ortasından itibaren zaman zaman değinilmiş olsa da (Leuner, 1966; Greenspan, 1979) bir metinde ilk olarak tanımlayan Wayne Leon Payne'dir. Payne (1986), Amerika Birleşik Devletleri'nde yazdığı doktora tezi "A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence: Self-integration: Relating to Fear, Pain and Desire (Duyguya Yönelik Bir alışma: Duygusal Zekâyı Geliştirmek: Korku, Acı ve Arzuyla Bütünleşme)" ile "duygusal zekâ" kavramının ilk olarak akademik çevrelerde kullanılmasını sağlayan kişidir (Ashkanasy ve Daus, 2005).

Duygusal zekâ kavramı yine 20. yüzyılda örgütsel çalışmalardaki insancıl etkilere dayandırılabilir. Geçmişteki önemli olaylar, 1920'lerin sonunda başlayan insan ilişkileri akımını gündeme getirmekte, başı çeken savunucularından Carl Rogers ve Abraham Maslow'u içeren insancıl psikolojinin ortaya çıkmasını sağlamakta ve Howard Gardner'ın çoklu zekâyaya girişini içermektedir. Tüm bunlara ek olarak, Scott-Ladd ve Chan, duygusal zekânın, insanları anlama ve onlarla etkileşme yetisi olan sosyal zekâ kavramındaki biçimden geldiğini ileri sürmektedirler (Gottlieb, 2006).

Araştırmacılara göre duygusal zekâ gelişimi beş dönemde ele alınmaktadır. Duygusal zekânın tarihsel gelişimi kronolojik olarak Tablo 3'te görülmektedir.

Tablo 3: Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi

Tarihler	Gelişmeler
1900-1969	Alfred Binet'in ilk zekâ ölçüm testini geliştirmesi ve sosyal zekâ kuramının ortaya çıkması.
1970-1989	Sosyal zekâ çalışmalarının yapılması, beynin çalışma sisteminin araştırılması ve duygusal zekâ kavramının oluşması.
1990-1993	Duygusal zekâyâ ilişkin çalışmaların artması ve ilk makalelerin yazılması.
1994-1997	Daniel Goleman'ın "Emotional Intelligence" kitabı ile duygusal zekânın popüler olması ve Time Magazin'de kapak olması.
1998-...	Yeni zekâ modellerinin oluşması ve araştırmaların devam etmesi.

Kaynak: Mayer, Salovey ve Caruso, 2004.

1900'den 1969'a kadar olan ilk süreçteki araştırmacılar, duygu ve zekâyı çalışmanın farklı alanları olarak ele almaktadırlar. Bu süredeki ilk odak noktası, bilişsel zekâ için psikolojik test geliştirme üzerinedir (Sitter, 2004).

1970-1989 arası ikinci süreçte, araştırmacılar zekâ alanlarını ve duyguyu biliş ve duygu olarak ele aldıkları yeni bir çalışma alanında kaynaştırmaya başlamaktadırlar. Bu çağdaki araştırmacılar, duyguların ne anlama geldiğini ve onların ne zaman ortaya çıktığını belirlemeye çalışmaktadırlar (Sitter, 2004).

1990-1993 arası üçüncü süreç, duygusal zekâ teriminin ortaya çıkmasına tanık olmakta ve araştırmalar duygunun hayat tecrübelerinde kullanımına odaklanmaktadırlar (Sitter, 2004).

Dördüncü süreç olan 1993'te Mayer ve Salovey duygusal zekâ tanımlarını yaparken, sadece duyguyu algılama ve düzenleme değil ayrıca bir kişinin duyguları hakkında düşüncelerin gelişmesini de vurgulamaktadırlar (Mayer, Salovey ve Caruso, 2004). Duyguların bireylerin hayatına yön verdiği gerçeği konusunun sistematik olarak araştırılmasını sağlamış olan bu iki psikolog Mayer ve Salovey 1993 yılında duygusal zekânın etkilerini incelemekte, sonrasında da Goleman 1995 yılındaki akademik çalışmaları ile duygusal zekânın bugünkü boyutunun temel taşlarını oluşturmaktadır (Zeidner, Matthews ve Roberts, 2009).

Goleman'ın duygusal zekâ üzerine olan kitabının yayımlanması ile beşinci süreç (1994-1997) başlamaktadır. Bu süreçte, Goleman duygusal zekâ terimini yaygınlaştırmakta ve duygusal zekânın iş yerinde bir liderin performansını yordamada bilişsel zekâdan daha fazla önem taşıdığı gibi alışılmamış iddialarda bulunmaktadır (Goleman, 2018).

Goleman'a (2018) göre, beynin düşünen parçası, beynin duygusal parçasından üremektedir. Beynin düşünen ve duygusal parçaları genelde yapılan her şeyde birlikte çalışmakta ve gerek iş yaşamında gerekse özel yaşamda başarılı ve mutlu olmak, insanların duygusal zekâ becerilerine bağlı olmaktadır. Duygusal zekâ, kendini ne şekilde iyi ne şekilde kötü hissettiğini bilmek ve kötüyü iyiye nasıl dönüştüreceğini bulmak demektir. Aynı zamanda değişik psikolojik durumları kontrol altında tutarak, görev ve hedeflerden şaşmamayı sağlayan yine duygusal zekâdır (O'Neil, 1996).

Goleman'ın duygusal zekâ kuramından bahseden bir makalesinin "Harvard Business Review"da yayımlanması ile "HBR" kırk yıllık yayın hayatında en çok okuyucu kitlesine ulaşmıştır. Goleman'ın bir başka makalesi de kitabı yayımlandıktan hemen sonra Time dergisinde yayımlanmıştır (Gibbs, 1995). Goleman isminin artık duygusal zekâ kavramı ile özdeşleştiği ve kitaplarının ilgi odağı olduğu görülmektedir. Duygusal zekânın kurumsal şirketlerde ve yönetim organizasyonlarında sohbet konusu yapılması, duygusal zekâyâ verilen önemin artmış olduğunu göstermektedir (Ortony, Clore ve Collins, 1998).

2.2. Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ modellerinin ortaya çıkış nedeni, bireylerin duyguları nasıl algıladıklarını, anladıklarını, duygulardan nasıl yararlandıklarını ve kişisel etkinliği arttırmak amacıyla duygularını nasıl kontrol ettiklerini anlamaya çalışmakla ilgilidir (Emerling ve Goleman, 2003).

Duygusal zekâ modelleri, yetenek ve karma temelli model olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Karma temelli modele özellik temelli model de denilmektedir. Her iki model de öz farkındalık, öz yönetim, sosyal farkındalık ve sosyal/ilişki yönetimi gibi yönleri içermektedir (Emerling ve Goleman, 2003).

Yetenek Modeli, duygusal zekâyı bir yetenekler grubu olarak tanımlamakta ve duygusal zekânın öneminden ve duygulardan yararlanarak mantık yürütmenin potansiyel kullanımları üzerinde durmaktadır (Cobb ve Mayer, 2000).

Karma (Özellik) Model, yetenek modeline göre daha popüler bir yönelimdir. Duygusal zekâ yeteneğini sosyal beceriler, özellikler ve davranışlarla birleştirmektedir (Cobb ve Mayer, 2000).

Günümüzde sayısız duygusal zekâ modelleri arasında en çok ilgi çeken üç model; Mayer ve Salovey Modeli, Goleman Modeli ve Bar-on Modeli'dir (Cook, 2006; Evenson, 2007). Mayer ve Salovey (1990) yetenek bazlı bir duygusal zekâ tanımlaması yaparken; Goleman'ın (1995) ve Bar-on'un (1997) karma modelinde duygusal yeteneklerin yanında kişilik ve motivasyon da sürecin içerisinde. Bu modellere ek olarak Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf'ın (1998) Dört Köşe Taşı Modeli ve Wong ve Law'un (2002) Duygusal Zekâ Modeli de karma model arasında yer almaktadır.

Duygusal zekâ modelleri ayrıntılı bir şekilde Tablo 4'te görülmektedir.

Tablo 4: Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırılması

Model	DZ Kavramı	Yapısal Bileşenler	Ölçüm Araçları	Değerlendirme Metotları
Mayer ve Salovey (1990)	Yetenek	1. Duyguları Algılama 2. Duyguları Tanımlama 3. Duyguları Anlama 4. Duyguları Kontrol Etme	Mayer-Salovey-Caruso Duygusal Zekâ Testi (MSCEIT)	Performans Değerlendirme
Goleman (1995)	Karma	1. Öz Bilinç 2. Duyguları Yönetebilme 3. Motivasyon 4. Empati 5. Sosyal Beceriler	Duygusal Yeterlik Envanteri (ECI)	Kendini Değerlendirme
Bar-On (1997)	Karma	1. Kişisel Yeterlilik 2. Kişiler Arası Yeterlilik 3. Şartlara ve Çevreye Uyum Sağlayabilme 4. Stres Yönetimi 5. Genel Ruh Hali	Duygusal Katsayı Envanteri (EQ-i)	Kendini Değerlendirme
Cooper ve Sawaf (1998)	Karma	1. Duygusal Okuryazarlık 2. Duygusal Zindelik 3. Duygusal Derinlik 4. Duygusal Simya	Cooper ve Sawaf Duygusal Zekâ Haritası (EQ Map)	Kendini Değerlendirme
Wong ve Law (2002)	Karma	1. Kendi Duygularını Değerlendirme 2. Başkalarının Duygularını Değerlendirme 3. Duyguların Kullanımı 4. Duyguların Düzenlemesi	Wong ve Law Duygusal Zekâ Ölçeği (WLEIS)	Kendini Değerlendirme

Kaynak: Goleman, 1995; Bar-On, 1997; Cooper ve Sawaf, 1998; Mayer, Salovey ve Caruso, 2000; Ng vd., 2007.

Tablo 4'te yer alan duygusal zekâ modelleri aşağıda detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

2.2.1. Yetenek Temelli Model

Bu model duygusal zekâyı; duyguyu algılamak ve ifade etmek, düşüncede duyguyu özümsemek, duyguyu anlamak ve açıklamak, duyguyu kendinde ve diğerlerinde düzenlemek olarak tanımlamaktadır (Winship, 2010).

- **Mayer ve Salovey'in Zihinsel Yetenek Modeli**

Duyguların ve düşüncelerin birbirleriyle yakın bir ilişki ve uyum içinde çalıştıklarına inanan Mayer ve Salovey'in geliştirdikleri model, bireylerin kişilik özellikleri ve yeterliklerinden ziyade onların duygularını anlama, tanıma, düzenleme ve kontrol etmeyle ilgili bilişsel yeteneklerine odaklanmakta ve bu yönüyle de zekâyla ilgili geleneksel kuramlarla paralellik göstermektedir (Caruso, 2003). Bu model bilişsel bir yaklaşım içermekte ve duyguları ifade etmek ve yönetmek için bireylerde bulunması gereken zihinsel yetenekler üzerine odaklanmaktadır (Wilkins, 2004).

Mayer ve Salovey'e göre duygusal zekânın boyutları şu şekildedir (Akt: Mayer, Salovey ve Caruso, 2000):

- 1. Duyguları Algılama:** Duygusal zekânın ilk boyutu duyguları algılayıp, tanımlamayla ortaya çıkmaktadır. Bu ilk boyut olmaksızın, duygusal zekâyı algılamak mümkün değildir. Duyguları algılama, yüz ifadeleri, ses tonu, sanat eserleri ve diğer kültürel yapıtlarla ifade edildiği takdirde, duygusal mesajları anlama, dikkate alma ve yorumlamayı içermektedir.
- 2. Duyguları Tanımlama:** İkinci boyut duyguları düşüncede kaynaştırmadır ve duyguların bilişsel sisteme nasıl girdiği ile bilişi nasıl değiştirdiği konuları üstüne odaklanmaktadır. Bu gibi değişiklikler, bilişsel sistemi, olayların farklı yönlerine bakmaya zorlamaktadır. Şüphencilik ve olumlu bakış açıları arasında gidip gelmek gibi bu tarz değişiklikler düşüncüyü olumlu yönde etkilemektedir.
- 3. Duyguları Anlama:** Üçüncü boyut duyguları anlama ve analiz etme aşamasıdır. Yani duyguları, anlamlarını, birbirleriyle ilişkilerini, zaman içindeki ilerlemelerini anlayabilen kişi, tamamıyla insan doğasının ve kişiler arası ilişkilerin temel doğrularını anlama kapasitesine ulaşmış sayılmaktadır.
- 4. Duyguları Kontrol Etme:** Son boyut olan duyguları kontrol etmeye diğer üç boyutun katkısı net bir şekilde görülebilmektedir. Duygularını iyi

algılayabilen bir birey ruh hali değişikliklerinden faydalanabilmekte, duygularını anlayabilmekte ve sadece bu anlayışla duygularla başa çıkmak ve kontrol etmek için gerekli olan bilgiye sahip olabilmektedir.

Bu modelde, duyguların kendileri ve düşünce ile etkileşimi zihinsel süreçlerde gerçekleşmektedir. Araştırmacıların modellerine, “Duygusal Zekânın Zihinsel Yetenek Modeli” adını verdikleri anlaşılmaktadır. Bahsedilen yeteneklerin hepsinin, bilişsel zekâ ile ilişkisinin olduğunu ifade etmektedirler. Bu model birtakım öngörülerde bulunmaktadır. Bireyin yaşamı hakkındaki yansımaları ve zekânın içsel yapısı hakkında tahminlerde bulunduğu gözlenmektedir. Mayer ve Salovey bazı kişilik özelliklerini duygusal zekânın kavramsallaştırılmasına dâhil etmektedir (Hedlund ve Sternberg, 2000). Araştırmacıların daha sonraları, çoklu duygusal yetenekleri içeren yetenek temelli tanımlamalar yapmakta oldukları gözlenmektedir. Kısacası, duygusal zekânın bireysel yetenekler kısmında değişiklikler meydana gelmektedir. Peter Salovey ve John Mayer’in son modellerinde ise kişilik özelliklerini çıkararak, zihinsel yeteneklere odaklandıkları görülmektedir (Hedlund ve Sternberg, 2000).

Mayer ve Salovey, bu dört boyutta ele aldıkları duygusal zekâ kavramını ölçmek için “MSCEIT” adını verdikleri bir ölçek geliştirmişlerdir. “MSCEIT” ölçeği faktör yapılarına göre düzenlenmiş sorulardan oluşan kişisel bir ölçektir (Mayer, Salovey ve Caruso, 2002).

2.2.2. Karma Temelli Model

Bu model duygusal zekâyı; kendimizi izlemek, kendimizde ve ilişkilerimizde duyguları yönetmek için kendi hislerimizi ve diğerlerinin hislerinin farkında olma kapasitesi olarak tanımlamaktadır (Winship, 2010).

- **Goleman’ın Duygusal Yeterlilik Modeli**

Goleman (1995), Mayer ve Salovey’in (1990) modelini temel alarak, bu yeteneklerin çalışma hayatında ne kadar önemli olduğunu vurgulamakta ve duygusal ve sosyal yeterliliği içerecek şekilde beş bileşenli bir model oluşturmaktadır. Bu bileşenler:

- 1. Öz Bilinç:** Bir duyguyu oluşurken fark edebilme becerisi olarak tanımlanmaktadır.

2. **Duyguları Yönetebilme:** Duyguları uygun biçimde yönetebilme becerisini ifade etmektedir.
3. **Motivasyon:** Duyguları bir amaç doğrultusunda toparlayabilme ve kendini harekete geçirebilme becerisidir.
4. **Empati:** Başkalarının duygularını anlayabilme becerisidir.
5. **Sosyal Beceriler:** Başkalarının duygularını yönetebilme ve ilişkileri yürütebilme becerisi olarak tanımlanmaktadır (Goleman, 2017).

Kişinin içinde bulunduğu anda ne hissettiğini bilmesi, bu hisleri karar vermede kullanabilmesi ve sağlam bir öz güven hissine sahip olması öz bilinçli insanların temel özelliğidir. Duyguların idare edilmesi, vicdanlı olunması, amaçlara ulaşmak için bir zevkin tatmininin ertelenebilmesi, duygusal sıkıntıların üstesinden gelinebilmesi duygularını yönetebilen insanlara ait özelliklerdir. Hedeflere yönelmek ve yol göstermek için kişinin inisiyatif kullanması, gelişmek için emek harcaması, yenilgiler karşısında azimli olması kişiyi motive etmektedir. İnsanların neler hissettiğini sezinlemek, onların sahip olduğu bakış açısıyla bakabilmek, çok farklı kişilerle dostluk geliştirip, uyum sağlayabilmek empati kurabilen insanlara ait özelliklerdir. Sosyal becerilere sahip olan insanlar ise sorunsuz iletişim kurabilme, liderlik yapma, anlaşmazlıklarda uzlaşma ve çözüm sağlama, iş birliği ve ekip çalışmasına olanak verme gibi yeteneklere sahip olabilmektedirler (Goleman, 2017).

Duygusal zekâ öğrenilebilir ve geliştirilebilir yetkinlikleri içeren bir kavramdır. Duygusal zekâ yetkinlikleri geliştikçe problem çözme becerisi de gelişmektedir. Bu nedenle eğitimleri süresince tüm bireylere, kendi duygularını fark etmeleri, olaylar karşısındaki duygusal tepkilerini değerlendirmeleri ve duygularını kontrol etme becerilerinin kazandırılması için destek verilmelidir (Yılmaz Karabulutlu, Yılmaz ve Yurttaş; 2011).

Goleman, bu beş boyutta ele aldığı duygusal zekâ kavramını ölçmek için “ECI” adını verdiği bir ölçek geliştirmiştir.

- **Bar-On’un Kişisel Faktörler Modeli**

Bar-On’un modeli duygusal zekâ kavramının değişik özelliklerini değerlendirmek için geliştirilmiş olan kuramsal bir temel sunmaktadır. Modele göre duygusal-sosyal zekâ, kendimizi etkili bir şekilde anlayıp ifade etmeyi, başkalarını anlayıp onlarla

ilişki kurmayı kolaylaştırmakta ve günlük zorluklarla başa çıkmamızı belirleyen birbiriyle ilişkili duygusal ve sosyal yeterliliklerin bir kesitini sunmaktadır (Bar-On, 2006). Bar-On'un modeli, Mayer ve Salovey'in modelindeki gibi zihinsel yeteneklerin yanında kişisel özellikleri de kapsadığı için karma model olma özelliği göstermektedir.

Reuven Bar-On (1997) geliştirdiği karma model ile bazı kişilerin neden diğerlerinden daha başarılı olduğu konusuna cevap bulmaya çalışmıştır. Bu modele göre duygusal zekâ; kişisel yeterlilik (kişisel ilişkiler), kişiler arası yeterlilik (kişiler arası ilişkiler), şartlara ve çevreye uyum sağlayabilme, stres yönetimi ve genel ruh hali olmak üzere beş ana boyuttan oluşmaktadır.

Bu beş bölüm de kendi arasında alt boyutlara ayrılmaktadır (Bar-On, 2006):

- 1. Kişisel Yeterlilik:** Kendi içinde duygusal öz farkındalık, girişkenlik, benlik saygısı, kendini gerçekleştirme ve bağımsızlık olarak ayrılmaktadır.
- 2. Kişiler Arası Yeterlilik:** Empati, sosyal sorumluluk ve kişiler arası ilişkiler olarak kendi içinde üç bölüme ayrılmaktadır.
- 3. Şartlara ve Çevreye Uyum Sağlayabilme:** Problem çözümü, gerçeklik testi ve esnekliği içeren üç bölümden oluşmaktadır.
- 4. Stres Yönetimi:** Stres toleransı ve dürtü kontrolünü içermektedir.
- 5. Genel Ruh Hali:** Mutluluk ve iyimserlikten oluşmaktadır.

Bar-On, modeldeki duygusal zekâ yeteneklerinin zamanla farklılaşabileceğini, insanın yaşantısı boyunca değişebileceğini, çeşitli eğitim ve gelişim programları ile gelişebileceğini düşünmektedir. Ayrıca modeldeki boyutların, bireylerin ortaya koyacakları duygusal zekâ performanslarından ziyade, içlerindeki duygusal zekâ potansiyelini açığa çıkartabilecek bir yapıya sahip olduğunu belirtmektedir (Akt: Gardner ve Stough, 2001).

Bar-On, bu beş boyutta ele aldığı duygusal zekâ kavramını ölçmek için "EQ-i" adını verdiği bir ölçek geliştirmiştir.

- **Cooper ve Sawaf'ın Dört Köşe Taşı Modeli**

Duygusal zekâ için geliştirilmiş bir diğer model ise Cooper ve Sawaf'a ait olan modeldir. Cooper ve Sawaf (2010) duygusal zekâyı, "kişinin duygularının gücünü,

algılama hızını, enerjisini, ilişki yönetimini, bilgisini algılayıp, etkin şekilde kullanabilme yeteneği” olarak değerlendirmektedir.

Cooper ve Sawaf'ın birlikte geliştirdikleri model, zihinsel yeteneklerin yanı sıra bunların dışındaki bazı kavramları da içerdiği için karma modeller arasında yer almaktadır (Çakar ve Arbak, 2004). Cooper ve Sawaf, duygusal zekâyı dört köşe taşı adını verdikleri bir modelle açıklamaktadırlar. Bunlar; insanın kendi duyguları ve duygularının nasıl fonksiyon gösterdiğine dair bilgi sahibi olmasını içeren duygusal okuryazarlık (emotional literacy); duygusal dayanıklılık ve esnekliği içeren duygusal zindelik (emotional fitness); duygusal yoğunluğu ve potansiyeli içeren duygusal derinlik (emotional depth) ve duygunun yaratıcılığa dönüştürülme becerisini içeren duygusal simyadan (emotional alchemy) oluşmaktadır (Cooper ve Sawaf, 2010).

Cooper ve Sawaf'ın 1998'de yayımladığı “Executive EQ” isimli popüler kitabında dört köşe taşı olarak tabir edilen, özel yetenekler ve eğilimler ile ilgili geliştirdiği duygusal zekâ modeline dayanan 21 alt ölçeğe bölünebilen 250 parçalı “Duygusal Zekâ Haritası” testi bulunmaktadır. Ancak kitapta ölçeğin güvenilirliği ya da geçerliği hakkında hiçbir bilgi bulunmamaktadır (Cooper ve Sawaf, 1998).

- **Wong ve Law'un Duygusal Zekâ Modeli**

Wong ve Law (2002), dört alandan oluşan bir ölçek geliştirmiştir. Bu dört alan, dört alt ölçekten oluşmaktadır. Wong ve Law bu ölçeği, Hong Kong'da lisans ve yüksek lisans öğrencileri ile çalışan yetişkinlerden oluşan bir örneklem üzerinde geliştirmiştir (Ng vd., 2007).

Wong ve Law'un modeline göre duygusal zekâ ölçeği; Kendi Duygularını Değerlendirme (Self-Emotion Appraisal: SEA), Başkalarının Duygularını Değerlendirme (Others' Emotion Appraisal: OEA), Duyguların Kullanımı (Use of Emotion: UOE) ve Duyguların Düzenlenmesi (Regulation of Emotion: ROE) olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin zayıf noktası, tüm ifadelerin olumlu olmasıdır. SEA'dan “Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlayabilirim.”, OEA'dan “Arkadaşlarımın duygularını davranışlarından her zaman anlarım.”, UOE'den “Her zaman kendimle ilgili hedefleri belirlerim ve ulaşabilmek için elimden geleni yaparım.” ve son olarak da ROE'den “Duygularımı kontrol etmesini iyi bilirim.” maddeleri örnek olarak verilebilir (Ng vd., 2007).

Wong ve Law, bu dört boyutta ele aldığı duygusal zekâ kavramını ölçmek için “WLEIT” adını verdikleri bir ölçek geliştirmişlerdir.

2.3. Duygusal Zekânın Unsurları

Duygusal zekânın unsurlarını kişisel yeterlilik ve sosyal yeterlilik alt başlıkları altında ele almak mümkündür. Kişisel yeterlilik; öz bilinç, öz denetim ve motivasyondan, sosyal yeterlilik ise; empati ve ilişki yönetiminden oluşmaktadır. Duygusal zekânın unsurlarına ve kapsamına ilişkin bilgilere Tablo 5’te yer verilmiştir.

Tablo 5: Duygusal Zekânın Unsurları

Öz Bilinç	Öz Denetim	Motivasyon	Empati	İlişki Yönetimi
-Kişinin ruh halini ve duygularını anlaması -Duygularının başkalarının üzerindeki etkisini algılaması	-Yıkıcı dürtüleri ve olumsuz ruh halini uzaklaştırma ya da kontrol etme -Reaksiyon vermeden düşünme	-Para ya da statü dışında başarılı olmak için tutku ile çalışma -Sebat ederek hedefleri kovalama	-Karşıdaki kişinin duygularını anlama -İnsanlara verdikleri reaksiyona göre davranma	-İlişkileri yönetebilme ve network kurabilme uzmanlığı -Ortak nokta bulabilme ve uyum yeteneği
-Öz Güven -Gerçekçi Değerlendirme -Öz Eleştiri	-Dürüstlük ve Bütünlük -Belirsizlikte Rahatlık -Değişime Açıklık	-Başarıya Güçlü İlerlemek -İyimserlik -Örgütsel Bağlılık	-Yetenek Geliştirme Uzmanlığı -Kültürlerarası Hassaslık	-Yönetebilme -Değişim Katalizörlüğü -İnandırıcılık -Takım Çalışması -Çatışma Yönetimi

Kaynak: Goleman, 2015.

Tablo 5’te yer alan duygusal zekânın unsurları ve kapsamı aşağıda detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

2.3.1. Kişisel Yeterlilik

Kişisel yeterlilik; kendi duygularının farkında olma, kendi duygularını yönetebilme ve kendini harekete geçirebilme unsurlarından oluşmaktadır. Bireyin kişisel yeterliliklerini açığa çıkarabilmesi için öncelikle iç dünyasına girmesi gerekmektedir. Bunu yapabilmesi için bütün duygularından gelen bilgilere başvurma istekliliği, kendine saygı gösterme ve önem verme, ulaşmak istediği hedeflerin sonuçlarını ve anlamını önceden sorgulama istekliliği olmalıdır. Bunun için kişinin doğru tavırlar sergilemesi gerekmektedir (McDermott ve Jago, 2003).

- **Öz Bilinç**

Bireyin yaşamında başarılı olabilmesi için öncelikle kendine ait duyguları fark edebilmesi gerekmektedir. Duygularının farkında olan birey, yaşam hedeflerine kolaylıkla ulaşabilmektedir. Kendi duygularını fark ederek yola çıkan birey daha sonra karşısındaki kişilerin duygularını fark etmekte, kendisini onların yerine koyabilmekte ve çevresinde bulunan diğer kişilerle iyi ilişkiler içinde etkileşim kurabilmektedir. Bu süreç bireyin sosyal yetenek ve becerilerinin birleşiminden oluşmaktadır (Ural, 2001).

Duyguları tanıyabilmenin bir işareti, dürtüleri aşabilmek ve duygulara karşılık verebilmek için kendi kendine rehberlik edebilmektir. Bu yeteneğe sahip olan bireyin duygusal bilince ve öz güvene sahip olması gerekmekte ve böylelikle birey kendi kendini değerlendirebilmektedir (Cooper ve Sawaf, 2010).

Mayer ve Stevens (1994) duygusal zekânın ilk unsuru olan öz bilinci, “kişinin duygularının, ruh halinin ve bu duygular esnasındaki düşüncelerinin farkında olması” şeklinde ifade etmektedir. Öz bilinç, kişinin kendini gözlemleyebilme yeteneğidir. Kişinin duygularının bilincinde olması, hoşuna gitmeyen duyguları yeniden hissetmemek için önlem almasına sebebiyet vermektedir. Aynı zamanda kendi duygularının farkında olabilen kişi, başkalarının da duygularının farkına varabilmekte, hissettiğini anlayabilmekte, empati kurabilmektedir.

Gelişmiş bir benlik bilinci, bireyin kendi kendini gözlemleyebilmesini, davranışlarını denetleyebilmesini sağlamaktadır. Birey kendisinin kendi evreninin merkezi olduğundan yola çıkarak, davranışlarını etkileyenleri ve daha iyi sonuçlar elde edebilmek için neleri değiştirmesi gerektiğini düşünmektedir. Kendisi için nelerin değerli olduğunu, deneyimlerinden ne sonuçlar elde ettiğini, ne istediğini, neler hissettiğini, diğer insanlarla nasıl ilişki kuracağını anlayabilmektedir (Weisinger, 1998).

Öz bilincin bileşenlerinden ve temel duygusal yeterliliklerden biri olan duygusal bilinç “duygularımızın davranışlarımızı nasıl etkilediğinin farkında olmak” demektir. Bu bilinç, etrafımızdakilerin hislerini doğru algılamak, onlara uyum sağlamak, liderlik ve iş hayatıyla ilgili sosyal becerilerimizi geliştirmek için bize rehberlik etmektedir (Goleman, 2018).

Öz bilincin bir diğer bileşeni öz güven, “bireyin kendi değerini ve yeteneklerini iyi hissederek, sahip olduğu özellikler konusunda kendinden emin olmasıdır.” Kendinden emin olmak ve karşısındakine bu izlenimi verebilmek, kolay kabul edilemeyecek fikirleri dile getirebilmek, kararlı olabilmek, baskı altında dahi sağlıklı kararlar verebilmek, öz güvene sahip kişilerin genel özellikleridir (Goleman, 2018). Öz güven, “yetkili kişilerin karşı olmasına veya anlaşmazlıklara rağmen, verilmesi gereken zor bir kararda bireyin kendi inandığı ve belirlediği yolda hareket edebilmesidir” (Karmyshakova, 2006).

Öz bilince sahip insanların temel özellikleri şunlardır (Goleman, 2017):

- Hangi duyguları hissettiklerini ve bunların nedenlerini bilirler.
- Düşündükleri, yaptıkları ve söyledikleri şeylerle hisleri arasındaki bağların farkındadırlar.
- Hislerinin performanslarını nasıl etkilediğini anlarlar.
- Değerleri ve hedefleriyle ilgili yol gösterici bir bilince sahiptirler.
- Güçlü ve zayıf yönlerinin farkındadırlar.
- Kendilerine yönelik hoşgörülü bir bakış açısı sergilerler.
- Kendinden emin bir izlenim bırakırlar.
- Kararlıdırlar, belirsizliklere ve baskılara rağmen sağlıklı kararlar alabilirler.
- Beğenilmeyen fikirleri dile getirip, doğru bildikleri yolda her şeyi göze alırlar.

Tüm bunların aksine kendi duygularını tanıyamayan, değerlendiremeyen kişi, karşısındaki kişilerin de duygularını, düşüncelerini fark edememektedir. Duygularını tanımayan veya onları bulunduğu iş ortamına uygun şekilde kontrol edemeyen kişiler, duygusal uyumsuzluk yaşamaktadırlar. Duygusal uyumsuzluk, ifade edilen duyguların örgütsel normlarla uyuşması ancak bireyin gerçek duygularıyla çatışmasını ifade etmektedir (Rafaeii ve Sutton, 1987).

• **Öz Denetim**

Duyguları yönetebilmek anlamına gelen öz denetim, kişinin istediği duyguyu yaşayabilmesini veya istemediği duygulardan uzaklaşabilmesini içeren bir yetenektir. Bu yeteneği olan bir kişi, bir işi başarmak konusunda kendisini heyecanlandırabilmekte veya işiyle ilgili olarak yaşadığı endişelerden kendisini

uzaklaştırabilmektedir. Yaşadığı bir başarısızlığın ardından ortaya çıkan hayal kırıklığını ve moral bozukluğunu hızla aşarak normal çalışma temposuna dönebilmektedir (Shapiro, 1997).

Duygusal güçleri gerektiği gibi kullanmasını bilen, yani duygusal zekâsı yüksek olan insanlar, hem özel hem de iş hayatlarını kendilerine kolaylaştırabilmektedirler. Çevresindekilerin ve kendi hislerinin farkında olmak, günlük yaşamda karşılaşılan sorunların üstesinden gelebilme potansiyelini arttırmaktadır (Konrad ve Hendl, 2005).

Her duygu kendine özgü bir değer taşımaktadır. Tutkusuz bir yaşam, hayatın zenginliklerinden uzak, yalıtılmış, donuk, çorak bir kayıtsızlık âlemine dönüşebilmekte veya tamamen tutkuya adanmış bir hayat kişinin kendisine ve çevresine zarar vererek bütünüyle bir insan olabilme hususunda büyük sorunlar ortaya çıkarabilmektedir. Asıl olan uygun koşullarla orantılı bir şekilde hissedebilmektir. Beynin düzeni ne zaman hangi duygunun etkisinde kalmacağına kontrol edilmesini zorlaştırmakta ve bazen ise neredeyse imkânsız kılmaktadır (Önder, 2010). Birey duygularındaki marjinallikleri törpüleyerek kendisi ve çevresiyle dengeli, sağlıklı ve başarılı bir hayat sürebilmektedir. Bu ise ancak bireyin farkında olduğu duygularını ölçüp yönetebilmesiyle mümkündür. Bu yeterliliğe sahip olan insanların özellikleri şunlardır (Goleman, 2017):

- Güdüsel hislerini ve sıkıntı verici duygularını iyi idare ederler.
- Çok zor anlarda bile sakin, olumlu ve soğukkanlı davranırlar.
- Düşünceleri berraktır ve baskı altındayken dikkatleri dağılmaz.
- Ahlak kurallarına uygun davranır ve sitem görmezler.
- Güven oluştururlar.
- Herkesin hoşuna gitmese de kararlı ve ilkel davranırlar.
- Taahhütlerine uyar ve sözlerini tutarlar.
- Amaçlarını gerçekleştirmekten kendilerini sorumlu tutarlar.
- Düzenli ve dikkatli çalışırlar.
- Yeni fikirler üretirler.
- Sorunları çözebilecek özgün fikirler üretirler.
- Çeşitli talepler, değişen öncelikler ve hızlı değişimle kolaylıkla başa çıkabilirler.

- Tepki ve taktiklerini sürekli değişen koşullara uyarlayabilirler.
- Olaylara geniş açıdan bakabilirler.

Öz denetimi yüksek olan bireylerin bu özelliklerin tamamına ya da bir kısmına sahip oldukları görülmektedir. Öz denetimi düşük olan bireyler ise bu özelliklerin tam tersine sahip olmaktadır.

- **Motivasyon**

Bireyin duygusal yoğunluğunun olması, davranışını harekete geçirmesine yönelik kendisini motive etmesini ve amacına yönelik adanmışlık hissetmesini sağlamaktadır. Bireye ait bu his tamamıyla içsel bir enerji olup, aynı zamanda bireyin amacına ulaşmasında anahtar niteliği taşımaktadır. Örneğin; bazı bireyler iş veya özel yaşamlarında karşı karşıya geldikleri problemlere çözüm üretme hususunda yetenekli olmalarına rağmen, bunları uygulama konusunda başarısız kalmaktadırlar. Bu durumun nedeni bireylerin durumlarını yeterince içselleştirmemiş olmalarındandır. Amaca ulaşabilmek için öncelikle bu başarıyı gerçekten istemek gerekmektedir. Başarma arzusunun bir duygu olarak en önemli motivasyonlardan biri olduğu söylenmektedir (Adıgüzel, 2011).

2.3.2. Sosyal Yeterlilik

Sosyal yeterlilik ise bireyin çevresindeki kişilerle olan ilişkilerinin şeklini ve başarısını belirleyen yetenekleri içine alan, iki duygusal zekâ unsurunu içermektedir. Bunlar; başkalarının duygularının farkında olma ve başkalarının duygularını yönetebilmedir (McDermott ve Jago, 2003).

- **Empati**

Empati, doğuştan sahip olunan ve daha sonra deneyimle de geliştirilebilecek önemli bir yetenek olarak kabul edilmektedir. Empati, “bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak, onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasını” ifade etmektedir (Dökmen, 2005).

Empati yeteneğinin kazanılması için, öncelikle öz bilincin geliştirilmesi gerekmektedir. Bir insanın kendi duygularının farkında olması, başkalarının duygularının farkında olmasını kolaylaştırmaktadır (Goleman, 2018). Ayrıca kişinin kendi duygularını yönetme kabiliyeti de empatiye büyük katkı sağlamaktadır.

Duygularını yönetemeyen, bu yüzden, kaygı düzeyleri yüksek olan ve hayatlarından memnun olmayan insanların ilgileri kendilerine yönelik olacağı için, başka insanların iç dünyalarına ilgi göstermeleri ve empati kurabilmeleri zor olmaktadır (Dökmen, 2005).

Dökmen'e (2005) göre empati kurulabilmesi için gerekli olan üç temel unsur vardır. Öncelikli olarak empati kuracak birey, kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. İkinci unsur, bireyin empati kurmuş sayılabilmesi için, karşısındaki bireyin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması gerekmektedir. Son unsur da empati kuran bireyin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşısındaki kişiye iletilmesi davranışdır.

Kendini tanıyan, başkalarının duygu ve düşüncelerini dikkate alan yani empati kuran bireylerin adalet duygusu yüksektir, sosyal sorumluluk duyguları fazladır, başkalarının duygularını anlamada empatik yaklaşımları vardır. Böylece bu kişiler, diğerlerinin motivasyonel bakış açılarını daha iyi görebilmekte ve değerlendirebilmektedirler. Bireyin herhangi bir beklenti içine girmeden, gönüllü olarak çevresindeki kişilere yapıcı ve destek sağlayıcı davranışlar sergilemesi olarak tanımlanan prososyal davranışlar, alturizm (başkalarının farkında olmak ve onlara önem vermek) ile daha da zenginleşmektedir (Brief ve Motowidlo, 1986).

Kısaca başkalarının gözüyle görebilmek, onların aklıyla düşünebilmek olarak ifade edilen empati, sosyal ilişkilerde başarının anahtarıdır. Kendisinin ve başkalarının duygularını tanıyan ve değerlendiren birey, duygulara ilişkin bilgileri ve duyguların enerjisini günlük yaşantısına ve işine etkin bir şekilde yansıtarak onlara uygun tepkiler vermeyi öğrenmektedir. Yani duyguları tanıyan bireyler duyumsama, anlama ve duygularını etkin olarak kullanmadaki yeteneklerini geliştirmektedirler (Ural, 2001). Buradan yola çıkılacak olursa başkalarının duygularının farkında olan bireyler, kendilerini ve çevresindekileri daha derin ve kapsamlı olarak anlamaktadırlar (Somuncuoğlu, 2005).

Empati kişiden kişiye değişebilmekte ve farklı seviyelerde olabilmektedir. Kişinin empati düzeyi yüksek olduğunda duygularını sözel olmayan yollarla anlatabilmekte ve aynı şekilde diğerlerinin duygularını da ifadelerden ve beden dilinden algılayabilmektedir. Empatinin en üst düzeyde olması durumunda ise diğer kişilerde

gözlemlenen duygulardan yola çıkarak bu duygunun kaynak sorunlarını bulmak mümkün olabilmektedir (Goleman, 2006).

Empati yetenekleri yüksek çalışanlardan ve yöneticilerden oluşan bir işletmede, çalışanlar, yönetimin uygulamalarını, karşı tarafın bakış açısıyla değerlendirebileceklerinden dolayı daha anlayışlı olmaları beklenmekte, daha az tatminsizlik ve stres yaşamaları öngörülmektedir. Diğer taraftan yöneticiler de olayları değerlendirirken, çeşitli düzenlemeler geliştirirken, çalışanların durumlarını çok daha iyi görmeleri beklendiğinden atacakları adımların hem işletmenin yararına hem de çalışanların yararına olması beklenmektedir (Abraham, 1999).

Empati kurma yeterliliğine sahip insanların özellikleri şunlardır (Goleman, 2017):

- Duygusal ipuçlarına karşı dikkatli ve iyi dinleyicidirler.
- Duyarlılık gösterir ve başkalarının bakış açılarını anlarlar.
- Başka insanlara yardımcı olurlar.
- İnsanların güçlü yönlerini ve başarılarını onaylayıp ödüllendirirler.
- İnsanların gelişme ihtiyacını saptarlar.
- Müşterilerin tatmin ve sadakatini arttıracak yollar ararlar.
- Müşterilere uygun olan yardımı memnuniyetle sunarlar.
- Farklı kişilikteki insanlara saygı duyar ve iyi ilişkiler kurarlar.
- Grup farklılıklarına karşı duyarlıdır.
- Çeşitliliği bir fırsat olarak görür, herkesin gelişim gösterebileceği bir ortam yaratırlar.
- Ön yargıya ve hoşgörüsüzlüğe meydan okurlar.

Görüldüğü gibi kaliteli bir yaşam sürmek duyguları kontrol etmekten, sağlıklı ve uyumlu sosyal ilişkiler kurmaktan geçmektedir. Ayrıca, bireyin daha verimli ve aktif bir yaşam sürmesi için kendi değerini ve gücünü bildiği kadar başkalarının da değerini ve duygularını bilmesi ve tanınması gerekmektedir. Kendini ve başkalarını motive edebilmek için, soğukkanlılık, gayret, sebat göstermenin duygusal kalitenin bir kompozisyonu olduğu söylenmektedir (Newsome, Day ve Catano, 2000).

• İlişki Yönetimi

Duygusal zekâ, zekânın sosyal ve yaşamsal boyutuna yöneldiğinden dolayı sosyal yaşam açısından oldukça büyük önem taşımaktadır. Sosyal bir varlık olan insanın

kendisinin ve diğerklerinin duygularını yönetebilmeyi önemsemesi, duygusal zekânın önemini arttıran bir etkidir (Law, Wong ve Song, 2004).

İlişkileri beceriyle yönetebilmek, “başkalarının duygularıyla baş etme” anlamına gelmektedir. İlişkileri iyi yönetme sanatı, içten davranmakla başlamaktadır (Goleman, 2017).

Bu yeterliliğe sahip insanların özellikleri şunlardır (Goleman, 2017):

- İnsanların gönlünü kazanmakta beceriklidirler.
- Sunuşlarını dinleyicilere hitap edecek şekilde ayarlarlar.
- Zor insanları ve gergin durumları diplomasi ile idare edebilirler.
- Gerginliklerin azalmasına yardımcı olurlar.
- Münazaraları teşvik ederler.
- Kazan-kazan çözümleri yaratırlar.
- Ortak bir misyon ve vizyon arzusunu dile getirir ve uyandırırılar.
- Konumları ne olursa olsun, gerektiğinde liderlik için öne çıkarlar.
- Liderlikleriyle örnek olurlar.
- Değişimi savunurlar.
- Başkalarından beklenen değişime örnek olurlar.
- Değişimin gereksinimini fark ederler.
- İş birliği için fırsat yakalar ve yaratırlar. Ayrıca işbirlikçi bir ortamı teşvik ederler.
- Ekip kimliği, dayanışma ruhu ve bağlılık oluştururlar.
- Ekibin tüm üyelerini, etkin ve istekli bir katılım içine çekerler.

Sosyal ilişkilerde iyi olan bireyler bu özelliklerin tamamına ya da bir kısmına sahip olurken; sosyal ilişkilerde kötü olan bireyler ise tam tersi özelliklere sahip olmaktadır.

2.4. Mükemmeliyetçi Bireylerde Duygusal Zekâ

Konu ile ilgili alanyazın incelendiğinde, mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasındaki ilişkinin araştırıldığı görülmektedir. Yapılan çalışmalar doğrultusunda mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır (Smith, Saklofske ve Nordstokke, 2014; Kaya ve Peker, 2016; Çarkıt ve Yalçın, 2018; Kaya ve Birol, 2018; Saticı, 2018). Ancak olumlu mükemmeliyetçilik ile

duygusal zekâ arasında pozitif yönde bir ilişki görülürken, olumsuz mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasında negatif yönde bir ilişki söz konusu olmaktadır (Chan, 2009; Eum ve Rice, 2011; Gong, Fletcher ve Paulson, 2017; Perrone-McGovern vd., 2017).

Chan (2009) tarafından yapılan çalışmada üstün yetenekli öğrencilerin olumlu mükemmeliyetçiliklerini arttırmak için duygusal zekânın geliştirilmesi önerilmektedir. Yapılan çalışmada, olumlu mükemmeliyetçilerin duygusal zekâlarının yüksek olduğu, olumsuz mükemmeliyetçilerin ise düşük duygusal zekâya sahip oldukları düşünülmektedir.

Smith, Saklofske ve Nordstokke (2014) tarafından yapılan çalışmada nevrozizm ile mükemmeliyetçiliğin anksiyete boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucuna göre; nevrozizm ile mükemmeliyetçiliğin anksiyete boyutu arasında güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Ayrıca nevrozizm ile mükemmeliyetçiliğin anksiyete boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekânın kısmi aracılık etkisi ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda araştırma sonuçları temel alınarak, nevrozizm düzeyi yüksek olup, düşük duygusal zekâya sahip olan bireylerin daha endişeli oldukları ifade edilmektedir. Yani bu kişilerin olumsuz mükemmeliyetçilikleri yüksek olup, duygusal zekâları düşük olmaktadır.

Smith, Saklofske ve Yan (2015) tarafından yapılan çalışmada mükemmeliyetçilik ve duygusal zekânın bireyler üzerindeki psikolojik sonuçları araştırılmıştır. Mükemmeliyetçilikle başa çıkma ile duygusal zekâ arasında pozitif bir ilişki söz konusu iken mükemmeliyetçiliğin alt boyutu olan anksiyete ile duygusal zekâ arasında ise negatif bir ilişki görülmektedir. Ayrıca mükemmeliyetçilik ile başa çıkma ve hayattan zevk alma arasındaki ilişkide duygusal zekâ tam aracılık etkisine sahipken, mükemmeliyetçiliğin alt boyutu olan anksiyete ve depresyon, stres ve hayat tatmini arasındaki ilişkide ise duygusal zekânın kısmi aracılık etkisi görülmektedir.

Abdollahi ve Talib (2015) tarafından yapılan çalışmada mükemmeliyetçilik, duygusal zekâ ve sınav kaygısı arasındaki ilişki ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır. Bu çalışma aynı zamanda mükemmeliyetçilik ve sınav kaygısı arasındaki ilişkide duygusal zekânın düzenleyici rolünü test etmektedir. Yapısal eşitlik modeli; olumlu mükemmeliyetçilik ve duygusal zekânın sınav kaygısı ile negatif bir ilişkiye sahip

olduğunu, olumsuz mükemmeliyetçilik ile sınav kaygısı arasında ise olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu çalışma mükemmeliyetçiliğin nasıl sınav kaygısını etkilediğini ve duygusal zekânın düzenleyicilik rolünün önemini vurgulamaktadır.

Daha önce yapılan çalışmalar; yüksek duygusal zekâ ile olumlu mükemmeliyetçiliğin sosyal becerileri ve duyguların kontrol edilmesini etkilediğini ve bireylerin hayattan tatmin olduklarını göstermektedir (Stoeber ve Otto, 2006; Smith, Saklofske ve Yan, 2015). Düşük duygusal zekâ ile olumsuz mükemmeliyetçilik ise sosyal becerileri ve duyguların kontrolünü olumsuz etkilemekte olup, depresyon, anksiyete ve strese neden olmaktadır (Sherry vd., 2013; Smith, Saklofske ve Yan, 2015). Görüldüğü üzere duygusal zekâ ile olumsuz mükemmeliyetçilik arasında negatif bir ilişki söz konusudur. Bu bağlamda herhangi bir durumu değerlendirirken olumsuz duyguların yönetilmesindeki başarısızlığı içeren duygusal kontrol; utangaçlık, suçluluk ve kötü ruh haline sebep olmaktadır (Eum ve Rice, 2011). Bu durum göstermektedir ki olumsuz mükemmeliyetçilik duyguların düzenlenmesini ve başkalarının duygularına karşı tepkileri olumsuz etkilemektedir.

Kaya ve Peker (2016) tarafından yapılan araştırmada, üniversite öğrencilerinin mükemmeliyetçilik ve affetme düzeyleri arasındaki ilişki de duygusal zekânın aracı rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; affetme ile mükemmeliyetçilik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki, affetme ile duygusal zekâ arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki, mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Son olarak affetme ile mükemmeliyetçilik arasında duygusal zekânın kısmen aracı rolü olduğu sonucu ortaya çıkarılmıştır. Araştırmanın bulguları incelendiğinde; öğrencilerin duygusal zekâ puanları ile mükemmeliyetçilik puanları arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgulara göre; öğrencilerin mükemmeliyetçilik puanları arttıkça duygusal zekâ puanlarının azaldığı ve böylece mükemmeliyetçiliğin duygusal zekâ puanlarını azaltan bir faktör olduğu söylenebilmektedir.

Gong, Fletcher ve Paulson (2017) tarafından yapılan çalışmada, kişisel standartlar ve anksiyete olmak üzere mükemmeliyetçiliğin iki boyutunun duygusal zekâ üzerindeki etkisi test edilmeye çalışılmıştır. Analiz sonuçlarına göre; kişisel standartlar ile duygusal zekânın tüm boyutları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki söz konusu iken,

anksiyete boyutu ile duygusal zekânın bir boyutu olan problem çözme için duyguların kullanımı hariç negatif bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir.

Sheppard ve Hicks (2017) olumsuz mükemmeliyetçilik, direnç, duygusal zekâ ve psikolojik stres arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır. Üniversite öğrencileri yüksek seviyede psikolojik stres yaşamaktadır. Yaşanılan psikolojik stres; depresyon, anksiyete, düşük direnç, düşük duygusal zekâ ve olumsuz mükemmeliyetçilikle ilişkilidir. Araştırma sonuçları; olumsuz mükemmeliyetçilik ve stres arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Olumsuz mükemmeliyetçilik, düşük direnç, düşük duygusal zekâ ve psikolojik stresi önemli derecede yordamaktadır. Aynı zamanda olumsuz mükemmeliyetçilik ve psikolojik stres arasındaki ilişkide direnç ve duygusal zekâ kısmi aracılık etkisine sahiptir.

Çarkıt ve Yalçın'a (2018) göre mükemmeliyetçi bireyler; duygularını açma konusunda yetersiz, duyguları düzenleme becerileri zayıf, duygusal zekâ seviyeleri düşük ve kendini gizleme davranışı içerisinde olan kişiler olarak görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde mükemmeliyetçiliğin duygusal zekâ ve duyguları düzenleme stratejileri ile negatif yönde; duyguları bastırma ve kendini gizleme ile pozitif yönde ilişkili olduğu görülmektedir.

Abdollahi ve diğerleri (2018) mükemmeliyetçilik, duygusal zekâ ve mutluluk arasındaki ilişkiyi araştırmış olup, aynı zamanda mükemmeliyetçilik ve mutluluk arasındaki duygusal zekânın düzenleyici rolünü test etmiştir. Yapısal eşitlik modeli; kendine yüksek standartlar belirleyen ve bu standartları gerçekleştirirken düşük kaygı yaşayan öğrencilerin yüksek duygusal zekâyâ sahip olduklarını ve mutlu olduklarını ortaya koymuştur. Aynı zamanda mükemmeliyetçilik ve mutluluk arasındaki ilişkide duygusal zekânın önemli derecede düzenleyici etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmada duygusal zekânın düzenleyicilik etkisinin önemi vurgulanırken, gelecek çalışmalarda problem çözme becerisinin düzenleyici değişken olarak kullanılması tavsiye edilmektedir.

Bir başka araştırmanın sonuçları; olumsuz mükemmeliyetçiliğin, duyguların ifade edilmesinde olumsuzluk, duyguların düzenlenmesinde zayıflık, başarısızlık korkusu, başkalarına ilişkin duyguları yanlış yorumlama, geçmiş başarısızlıklara ilişkin negatif etki, suçluluk duygusu, artan öfke durumu ve kendini aşırı eleştirme vb. olumsuzluklara neden olduğunu göstermektedir (Gong, Fletcher ve Paulson, 2017).

Yani olumsuz mükemmeliyetçilik duygusal zekâyı negatif yönde etkilemektedir. Bu bağlamda birçok çalışma olumlu mükemmeliyetçilik ve duygusal zekâ arasında pozitif bir ilişki olduğunu, olumsuz mükemmeliyetçilik ve duygusal zekâ arasında ise negatif ilişki olduğunu göstermektedir (Gong, Fletcher ve Paulson, 2017; Perrone-McGovern vd., 2017).

Ivanovic ve Ivanovic (2018) futbol oyuncularının duygusal zekâ ve mükemmeliyetçiliklerinin ruh sağlığına olan etkilerini incelemektedirler. Yapılan analizler sonucunda; futbolcuların duygusal zekâları ve ruh sağlıkları arasında ilişki olmadığı; duygusal zekâ ile olumlu mükemmeliyetçilik arasında bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu çalışma, duygusal zekâ ve mükemmeliyetçilik değişkenlerinin futbolcuların ruh sağlığında önemli bir etkiye sahip olduğunu öne sürmektedir.

Kaya ve Birol (2018) tarafından yapılan araştırmada üniversite öğrencilerinin mükemmeliyetçilik ve yalnızlık düzeyleri arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracı rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; yalnızlık ile mükemmeliyetçilik arasında pozitif, duygusal zekâ ile yalnızlık ve mükemmeliyetçilik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Son olarak yalnızlık ile mükemmeliyetçilik arasında duygusal zekânın kısmı aracı rolü olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Bir başka araştırmanın bulguları incelendiğinde; öğrencilerin mükemmeliyetçilik puanları ile duygusal zekâ puanları arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgudan hareketle öğrencilerin mükemmeliyetçilik düzeylerinin artması duygusal zekâ puanlarını azaltmaktadır. Mükemmeliyetçi bireylerin yapılan davranışlardan şüphe duyması, yaptıkları hatalar sonrası aldıkları eleştiriler, kendilerine belirledikleri yüksek standartlar kendi duygularını ve başkalarının duygularını algılama, tanıma ve yönetme açısından gerçekçi değerlendirmelerde bulunamamalarına neden olabilmektedir. Yapılan çalışmada yüksek endişeleri olan mükemmeliyetçi bireylerin, aşırı duygusal düzensizlik yaşadıklarından söz edilmektedir (Aldea ve Rice, 2006). Gerçekçi değerlendirmeden uzak hareket eden bireylerin diğer bireylerin duygularını anlama, ifade etme ve yönetme sürecinde kendi duygularını uygun şekilde kullanamaması, duygusal zekâ özelliklerinin daha az ortaya çıkmasıyla sonuçlanabilmektedir (Kaya ve Birol, 2018).

Satıcı (2018) tarafından yapılan çalışmada mükemmeliyetçilik ile romantik ilişki doyumunu arasında duygusal zekâ ve bilinçli farkındalığın aracılık rolleri ele alınmıştır. Araştırma sonucunda; genç yetişkinlerde duygusal zekâ ve bilinçli farkındalığın mükemmeliyetçilik ile romantik ilişki doyumunu arasında anlamlı bir biçimde kısmi aracılık etkisine sahip oldukları görülmüştür. Başka bir ifadeyle, mükemmeliyetçilik seviyesinin azalması genç yetişkinlerin duygusal zekâ ve bilinçli farkındalık düzeylerini arttırabileceği ve bu artışların da romantik ilişki doyumunu güçlendirebileceği belirlenmiştir.

2.5. Problem Çözme Becerisi Açısından Duygusal Zekâ

Bilimsel ve toplumsal değişimler bireyin değişmesini ve gelişmesini zorunlu hale getirmiştir. Bu süreç başarıyı yakalamak isteyen bireyin kendini her alanda geliştirmesine bağlı olarak ilerlemektedir. Yani bireyin, kendini tanıması, karşısındaki kişileri anlaması, empati kurabilmesi gibi duygusal zekâ yetilerinin yanında karşılaştığı sorunlarla baş edebilmesi için problem çözme becerilerine sahip olması, önemli hale gelmiştir (Goleman, 2018).

Bir bireyin duygusal durumu onun düşüncesini etkilediğinden dolayı duygusal zekâ, mevcut kapasitenin kullanımındaki başarının derecesini belirlemektedir. Goleman, bireylerin iki zihni olduğunu vurgulamaktadır. Bunlardan biri duygusal diğeri ise mantıksal zihindir. Duygu ve hisler düşünme için gerekli olmakla birlikte aynı şekil düşünmek içinde duygu ve hisse ihtiyaç duyulmakta ve arada harika bir koordinasyon söz konusu olmaktadır. Bu durumda bilişsel sistemde yer alan duygular bilgiyi değiştirmekte ve bu nedenle duygusal olaylar entelektüel işlemcileri etkilemektedir. Burada problem çözme, muhakeme ve karar verme bilişsel süreçlerin bir parçası olarak kullanılmaktadır (Al Khader, 2002).

Duygusal zekâ, kişiliğin iki temel ögesi olan bilişsel ve duygusal öğelerin kesişimine işaret etmektedir. Bilişsel yaklaşım, duyguları ifade etmek ve yönetmek için insanlarda bulunması gereken zihinsel yetenekler üzerine odaklanmaktadır. Zihinsel yetenekler, duygusal öğelerle birlikte problem çözmeyi desteklemektedir (Mayer, Salovey ve Caruso, 2004).

Duyguların anlaşılması ve algılanmasındaki bireysel farklılıklar, problem çözmeye duygusal bilginin kullanılması ve gelişen duygusal zekâ, insanların sosyal mutluluğuna ve duygularına katkı sağlamaktadır. Bu durum hayata adapte

olunmasına ve problemlerin üstesinden başarılı bir şekilde gelinmesine yardımcı olmaktadır (Mayer ve Salovey, 1997).

Duygusal zekâ, duyguların anlamlarını ve onların ilişkisini tanımlama ve onların temelinde akıl yürütme ve problem çözme becerisini içermektedir (Szuberla, 2006). Mayer ve Salovey'de (1997) aynı şekilde duygusal zekânın düşünme ve problem çözme gibi çeşitli bilişsel aktiviteleri kolaylaştırmak için duygulardan yararlandığını ifade etmektedir.

Duygusal zekâ, problem çözme becerisinin aşamaları boyunca karşılaşılan problemlerin çözümüne ilişkin doğrudan katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda duygusal zekâ, fiziksel, zihinsel ve duygusal dengenin sağlanması aracılığıyla kaçınılmaz olan hayat baskısının üstesinden gelinmesine yardımcı olmaktadır (Al Abdallat, 2016).

Hayat tatmini, problem çözme ve stres bireylerin duygusal zekâlarının düşük ya da yüksek olmasına göre değişmektedir. Duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin düşük olanlara göre hayattan daha fazla zevk aldıklarını, karşılaştıkları problemleri çözmeye iyi olduklarını ve stres seviyelerinin daha düşük olduğunu göstermektedir (Al Abdallat, 2016).

Kendi duygu ve düşüncelerini bilen ve aynı zamanda başkalarının duygularını da anlayabilen bireyler, insan ilişkilerinde de başarılı ve etkili olmaktadır. Duygusal zekâları yüksek olan bireyler, çevrelerindeki kişilerle rahat bağlantı kurabilmekte, onların tepkilerini, hislerini akıllıca okuyabilmekte, onları yönlendirebilmekte ve ortaya çıkan problemlerin üstesinden gelebilmektedirler (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Duygusal zekâ, problem çözmeye duygusal bilgiyi kullanma kabiliyetidir. Duygusal bilgiyi yani duygulardaki sallantıları kullanmak insan hayatındaki kalıp çözümlerden insanı kurtarmakta ve problem çözmeye kapsamlı alternatifleri görmeye yardım etmektedir (Atay, 2002). Bu bağlamda problem çözme zihinsel bir yetenek olarak tanımlanmaktadır. Zihinsel yetenekler soyut düşünme ve problem çözmeyi içermektedir (Mayer, Caruso ve Salovey, 2000).

Problem çözme insan zekâsının bir ögesi olarak ele alındığında zekânın gündelik hayatın gerçekleriyle baş etmede kullanıldığı diğer bir ifadeyle gerçekle uyum sağlamaya yarayan bir bileşen olduğu anlaşılmaktadır. Stenberg'in gerçek dünya

durumlarıyla baş etmesinde zekâ bir beceri seti olarak ele alınmakta ve bu setler arasında problem çözme becerisi; “mantıklı düşünme, fikirler arasında bağlar kurma, problemin tüm boyutlarını görme, diğerlerinin fikirlerine açık olma, problemleri değerlendirme, problemin temeline inme, iyi kararlar verme, temel bilgilere ulaşmak için kaynakları kullanma, fikirlerin kaynaklarını inceleme, sonuçları değerlendirme ve problemlerle baş etme” gibi birtakım davranış basamaklarını içermektedir (Akt. Nayak ve Rao, 2008).

Bireylerin yaşamlarını sürdürebilmeleri için zekâ kapasitelerinin yanı sıra sosyal beceriler konusunda da kendilerini geliştirmiş olmaları gerekmektedir. Zekâ, çoğunlukla problem çözmede yararlı bir bilişsel kapasite olarak kabul edilmekte ve kişiler arası ilişkileri düzenleme konusunda sosyal ve duygusal zekâ türleri ön plana çıkmaktadır. Sosyal, duygusal beceriler ve problem çözme becerileri ise; bireyin kendi duygularını ifade etmesi ve tanımlamasının yanı sıra başkalarının duygularını da tanımlama, problem çözme ve diğer bilişsel etkinliklerde duyguları etkili bir şekilde kullanma, gerçekçi bir şekilde kendine güven hissetme, olumlu duyguları sürdürme, değer verme, gerçekçi hedef belirleme ve plan yapma, etkili sorun çözme yöntemleri kullanma, uygun hedefleri takip etmede ısrarcı olma, güçlüklerle başa çıkma, diğer bireylerle etkili iletişimden iş birliğine kadar geniş bir yelpazedeki sosyal becerileri kullanmayı içermektedir (Malouff, Schutte ve Thorsteinsson, 2014).

Buradan hareketle, bir kimsenin problem çözmedeki başarısı, problemin özelliklerinden çok bireyin sahip olduğu duygusal zekâ seviyesine bağlıdır ve birey ne kadar zeki ise problem çözmedeki başarısı o kadar fazla olmaktadır. Yani, problem çözme yeteneği zekânın bileşenlerinden biri olarak görülmektedir (Morgan, 2015).

Problem çözme, aynı zamanda öğrenmenin temelini teşkil etmektedir. Bireyler, problem çözme davranışları ile düşüncelerini bir konuda yoğunlaştırmayı, alternatif çözümler üretmeyi, neden-sonuç ilişkilerini kavramayı ve sonuçları tahmin etmeyi öğrenmektedirler. Problem çözme, bireylerin bireysel karar verme ve değerlendirme becerilerini, girişimcilik yeteneklerini, iş birliği, bağımsızlık ve merak duygularını arttırmaktadır. Tüm bu gelişmeler, bireylerin duygusal yetilerini de olumlu yönde etkileyerek duygusal anlamda kendine güvenen aynı zamanda yaratıcı ve üretken bireylerin yetişmesine olanak sağlamaktadır. Bu yönden ele alındığında duygusal

zekâ ve problem çözüme becerileri arasında sıkı bir bağ olduğu görülmektedir (Arslan, 2012).

Görüldüğü üzere problem çözüme becerileri ve duygusal zekâ birbiri ile ilişki içerisindedir. Duygusal zekâyı etkili bir şekilde kullanabilmek, bireyin hem kendi duygularını hem de iletişim halinde olduğu diğer insanların duygularını tanıyabilme, anlayabilme ve yönetebilme gibi yetkinlikler gerektirmektedir. Bu yetkinlikler bireyin problemi fark etmesi, tanımlaması, probleme farklı çözüm yolları bulması ve onu çözmesi noktasında bireye katkılar sağlamaktadır (Şahin, 2015).

Konu ile ilgili alanyazın incelendiğinde, duygusal zekâ ile problem çözüme becerisi arasındaki ilişkinin araştırıldığı görülmektedir. Duygusal zekâ ile problem çözüme becerisi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu bulan araştırmacılar (İşmen, 2001; Rahim ve Minors, 2003; Güler, 2006; Yerli, 2009; Azeez ve Omolade, 2010; Yılmaz Karabulutlu, Yılmaz ve Yurttaş, 2011; Şahin, 2015; Hasnah, Hendra ve Hapsah, 2018) olduğu gibi negatif ve anlamsız ilişki bulan araştırmacılara da (Tunca, 2004; Arlı, Altunay ve Yalçınkaya, 2011; Nazlı, 2013) rastlamak mümkün olmaktadır.

İşmen (2001) tarafından yapılan çalışmada, duygusal zekâ ve algılanan problem çözüme becerisi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda; duygusal zekânın cinsiyete ve yaşa göre farklılaşmadığı ve duygusal zekâ ile problem çözüme becerisi arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde bir ilişki olduğu, duygusal zekâ düzeyi arttıkça problem çözüme becerisi algısının da arttığı bulunmuştur. Rahim ve Minors (2003) tarafından yapılan araştırma sonucunda ise; duygusal zekânın alt boyutları (öz farkındalık, duyguların düzenlenmesi ve empati) ile problem çözüme becerisi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Tunca (2004) meslek lisesi öğretmenlerinin duygusal zekâları ile problem çözüme becerileri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmanın bulgularına göre; duygusal zekâ ile problem çözüme becerisi arasında olumsuz ve zayıf bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Jordan ve Troth (2004) ise yapmış oldukları araştırmada; duygusal zekâsı yüksek takımların düşük olanlara göre problem çözüme görevlerinde daha iyi performans gösterdikleri sonucuna ulaşmışlardır.

Spering, Waganer ve Funke (2005) tarafından yapılan çalışma, karmaşık durumlarda problem çözüme performansında duyguların rolünü araştırmaktadır. Pozitif ve negatif

duyguların problem çözme becerisinde performansı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca duygusal zekâ seviyesi, duygusal direnç, duygusal aktiviteler bireylerin duygularını doğru tanımlarına yardımcı olmakta ve problem çözme becerisini etkilemektedir.

Güler (2006) tarafından yapılan araştırmada, ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonuçlar; ilköğretim okulu öğretmenlerinin duygusal zekâ puanlarının yüksek olduğunu ve problem çözmeye yaratıcı olduklarını göstermektedir. Ayrıca bu iki kavram arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Yerli (2009) çalışmasında ilk ve orta öğretimde görev yapan yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Elde edilen sonuçlara göre; öğretmenlerin duygusal zekâ ve problem çözme özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı kabul edilen bir ilişki bulunmuştur. Yapılan son araştırmalarda etkin ve başarılı bütün yöneticilerin yüksek duygusal zekâyâ ve yüksek yaratıcı problem çözme becerisine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Yöneticilerin duygusal zekâ özellikleri; onların problem çözme özelliklerini anlamlı derecede yordayabilmektedir.

Doğan (2009) tarafından yapılan araştırmada lise öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri bazı değişkenlere göre incelenmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda; duygusal zekâ ve problem çözme becerileri arasında düşük düzeyde ilişki olduğu saptanmıştır.

Rader (2010) çalışmasında duygusal-sosyal zekâ ile sosyal problem çözme arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırmanın sonucunda; duygusal-sosyal zekâ ile sosyal problem çözme becerisi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Azeez ve Omolade (2010) okul yöneticilerinin duygusal zekâ, problem çözme becerileri ve karar verme becerilerini incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada; problem çözme ve duygusal zekâ arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir.

Vural (2010) çalışmasında okul öncesi öğretmen adaylarının duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda;

öğretmen adaylarının duygusal zekâ puanları ile problem çözme becerisi puanlarının ortalamasının üzerinde olduğu görülmüştür.

Palancı ve Okutan (2010) yapmış oldukları araştırmanın sonucunda; müdürlerin problem çözme becerileri, beş faktör kişilik özellikleri, empatik eğilimleri ve duygusal zekâları arasında anlamlı ve yüksek bir ilişki bulmuştur.

Yılmaz Karabulutlu, Yılmaz ve Yurttaş (2011) hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin problem çözme becerilerine etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda; hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ seviyesi arttıkça problem çözme becerilerinin arttığı belirlenmiştir.

Arlı, Altunay ve Yalçınkaya (2011) tarafından yapılan çalışmada öğretmen adaylarının duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme becerileri ve akademik başarıları arasındaki ilişki incelenmiştir. Öğretmen adaylarının duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasında negatif yönde orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Bu çalışmada, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan öğretmen adaylarının kişisel ve çevresel koşulların farkında oldukları için problem çözme becerilerinin düşük olduğu görülmektedir.

Arefnasab, Zare ve Babamahmoodi (2012) tarafından yapılan çalışma ile düşük ve yüksek duygusal zekâyâ sahip olan bireylerin problem çözme stratejilerine olan yaklaşımlarının karşılaştırılması amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda; duygusal zekâ ve problem çözme becerisi arasında önemli bir ilişki bulunmuştur. Yüksek duygusal zekâyâ sahip olan bireylerin düşük duygusal zekâyâ sahip olan bireylere göre problem çözmeye daha iyi oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Bandhana ve Sharma (2012) özel liseler ve kamu liselerinden seçtikleri öğrenciler üzerinde ergenlerin duygusal zekâ, ev ortamı ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi araştırmışlar ve araştırma sonucunda; duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuşlardır.

Zhang, Cheng ve Zouh Yang (2012) lise öğrencilerinin öğrenci-öğretmen ilişkisi, duygusal zekâ ve problem çözme becerisi bağlamında ele aldığı çalışmalarında; duygusal zekâ ve problem çözme becerisi arasında düşük düzeyde ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Deniz (2013) öğretmen adaylarının duygusal zekâları ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmanın sonucunda; duygusal zekâ ile problem çözmenin alt boyutları arasında negatif; duygusal zekâ alt boyutları ile problem çözmenin alt boyutları arasında pozitif bir ilişki bulmuştur.

Nazlı (2013) özel ve kamu hastanelerinde çalışan hemşireler üzerinde duygusal zekâ ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme becerisi arasında anlamlı ilişkiler olduğunu bulmuştur. Duygusal zekâ puanları ile problem çözme puanları arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda ise; iki değişken arasında negatif yönlü, zayıf ancak istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Tetik ve Açıkğöz (2013) duygusal zekâ düzeyinin problem çözme becerisi üzerindeki etkisini incelemek amacıyla meslek yüksekokulu öğrencilerine ulaşmışlardır. Duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin problem çözme becerilerinin de yüksek olduğu ortaya koyulmuştur.

Shahba ve Allahvidiyani (2013) üçüncü sınıf kız öğrencilerin saldırganlıklarını azaltmak için duygusal zekâ seviyesi ile problem çözme becerisini karşılaştırmışlardır. Araştırma sonucuna göre; duygusal zekâ ile problem çözme becerisine ilişkin eğitimin saldırganlığı azaltmada etkili olduğu ancak duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında kayda değer bir farklılık olmadığı bulunmuştur.

Hess ve Bacigalupo (2014) tarafından yapılan çalışmada, yöneticilerin problem çözme süreçleri ve duygusal zekâ seviyeleri tanımlanmaktadır. Yapılan araştırmanın sonucu göre; duygusal zekâ problem çözme becerilerini arttırmaktadır. Duygusal zekâ bireylerin ve örgütlerin yeteneklerini geliştirebilmeleri için bir strateji olarak görülmekte ve yönetsel problem çözme becerisinin gelişmesini de sağlamaktadır.

Adigve (2015) yapmış olduğu çalışma ile kimya öğrencilerinin duygusal zekâlarının problem çözme becerileri üzerindeki etkisini ortaya çıkartmaya çalışmıştır. Yapılan araştırma ile duygusal zekânın öğrencilerin problem çözme becerilerini önemli derecede etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Yalın (2015) iş yaşamında duygusal zekâ yeterliliklerinin çalışanların işle ilgili karşılaştığı problemlerin çözümüne olan etkisini incelemiştir. Yalın'ın (2015) yapmış olduğu çalışma sonuçlarına göre; çalışanların problem çözme becerilerine ve

duygusal zekâ yeteneklerine cinsiyet, yaş ve mesleki tecrübe etki etmemekte olup, iki değişken arasında herhangi bir ilişkiye rastlanılmamıştır.

Rajaeipoor ve diğerleri (2015) tarafından yapılan çalışmada, duygusal zekâ ve problem çözme becerisi arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Elde edilen sonuçlar; duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermektedir.

Şahin (2015) psikososyal gelişim temelli eğitim programının, anasınıfına devam eden çocukların duygusal zekâlarına ve problem çözme becerilerine etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda; psikososyal gelişim temelli eğitim programı alan deney grubundaki çocukların problem çözme becerilerinde ve duygusal zekâlarında anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Eğitim sonrasında problem çözme beceri puanları ile duygusal zekâ puanları arasında anlamlı bir ilişki görülmüştür. Bu ilişki pozitif yönde ve güçlü bir ilişkidir. Problem çözme puanı arttıkça duygusal zekâ puanı da artmaktadır.

Al Abdallat (2016) tarafından yapılan çalışmada, üniversite öğrencilerinin duygusal zekâları ve problem çözme becerileri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Sonuçlar; duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir.

İşyapan Gürbüz ve Sözen (2016) kabin ekiplerinin duygusal zekâları ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve araştırma sonucunda; kabin ekiplerinin duygusal zekâ yeteneklerinin problem çözme becerileri üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca duygusal zekâ düzeyinin cinsiyet açısından farklılık gösterdiği; problem çözme becerisinin ise cinsiyet, medeni durum ve unvan açısından farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Baştürkçü (2016) tarafından yapılan çalışmada, çalışanların duygusal zekâ yeterliliklerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Sonuçlar; duygusal zekâ ile problem çözme becerileri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Khon, Kim ve Aidossova (2016) duygusal zekâ ile ilişkili olarak iş yerinde karşılaşılan problemleri çözmek için bir eğitim programı geliştirmeyi amaçlamışlardır. Çalışmada; katılımcıların problem çözme becerisini arttırmak için

duygusal zekâ ile ilgili eğitim programı geliştirilmiş ve problem çözme becerisinin, duygusal zekânın alt boyutları olan kendi duygularını anlama ve duyguları düzenleme ile etkili bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuştur.

Koca (2016) evli bireylerde bağlanma stilleri (güvenli bağlanma) ile evlilikteki problem çözme becerileri arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracı rolünün olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre; duygusal zekâ ile evlilikte problem çözme arasında ve güvenli bağlanma ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Sonrasında yapılan regresyon analizi sonuçlarında; duygusal zekânın güvenli bağlanma ve evlilikte problem çözme arasındaki ilişkide kısmi aracı etkiye sahip olduğu sonucu tespit edilmiştir. Evlilikte problem çözme becerisi ile duygusal zekâ alt boyutlarının tamamı arasında pozitif yönde ilişki bulunmuştur.

Özdayı (2016) tarafından yapılan çalışmada, farklı branşlardaki elit sporcularda iletişim becerileri ve duygusal zekânın yılmazlık üzerindeki etkisinde problem çözme becerisinin aracılık rolü incelenmiştir. Sonuç olarak; elit sporcuların problem çözme becerisi düzeyinin belirleyicisi olarak genel duygusal zekâ değişkenleri ile ilişkisinin zayıf olduğu görülmüştür.

Karamehmetoğlu (2017) beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeylerinin, mesleki öz yeterliliklerini ve kişiler arası problem çözme becerilerini yordayıp yordadığını incelemiştir. Araştırmanın sonucunda; duygusal zekâ düzeyinin kişiler arası problem çözme becerisinin ısrarcı-sebatkâr problem çözme ve yapıcı problem çözme alt boyutları ile pozitif yönde; sorumluluk almama, kendine güvensizlik ve probleme olumsuz yaklaşma alt boyutları ile negatif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur.

Shahbazi ve diğerleri (2018) yapmış oldukları çalışmada, hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerilerinin duygusal zekâları üzerindeki etkisini değerlendirmişlerdir. Problem çözme becerisine ve duygusal zekâyâ ilişkin almış oldukları eğitim ile birlikte hemşirelerin bilgilerini, kişisel becerilerini, hizmet seviyelerini ve hastaların tatmin düzeylerini arttırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Hasnah, Hendra ve Hapsah (2018) sağlık öğrencilerinin duygusal zekâ seviyeleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi analiz etmişlerdir. Sağlık çalışanları çeşitli problemlerin üstesinden gelebilmek için yüksek duygusal zekâyâ ve problem çözme becerisine ihtiyaç duymaktadırlar. Araştırma sonucunda; sağlık öğrencilerinin

düşük duygusal zekâya ve orta derece problem çözme becerisine sahip oldukları tespit edilmiştir. Duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında düşük ilişki söz konusudur. Yine de yüksek duygusal zekâya sahip olan öğrencilerin yüksek problem çözme becerisine sahip oldukları görülmektedir.

Kalyoncuoğlu (2018) ebeveynin duygularını yönetebilme düzeyinin ve çocuğun algıladığı anne baba tutumunun çocuğun problem çözme becerisi üzerinde etkili olup olmadığını incelemiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre; çocuğun problem çözme becerisi üzerinde anne baba tutumunun ve ebeveynin duygusal zekâ düzeyinin etkisi olduğu bulunmuştur.

Karahan ve diğerleri (2019) stajyer öğretmenlerin mizah anlayışı, duygusal zekâları ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Yapılan çalışmada; kadınların erkeklere kıyasla daha iyi duygusal zekâ seviyesine ve problem çözme becerisine sahip oldukları bulunmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MÜKEMMELİYETÇİLİK, PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ VE DUYGUSAL ZEKÂ İLİŞKİSİNE YÖNELİK TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın üçüncü bölümünde turist rehberlerinde mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ ilişkisi nitel yöntem aracılığı ile açıklanmıştır. Araştırma probleminin belirlenmesi, araştırmanın tasarımı/deseni, veri toplama araçları, katılımcıların belirlenmesi, veri analiz stratejisinin seçimi ve verilerin işlenmesi detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Ardından nitel verilerin geçerliliği ve güvenilirliğinden bahsedilmiştir. Daha sonra nitel analizler ve bulgular kısmına yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri, araştırmanın ana ve alt temaları, mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ olgularına ilişkin betimsel ve ilişki bulgular ve son olarak ise katılımcıların mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ olgularına ilişkin ifadeleri ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Katılımcıların ifadelerine ekler kısmında yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Nitel yöntem, sosyal gerçeğin ve insan davranışlarının arkasında yatan nedenlerin anlaşılmasına çalışıldığı ve gözlem, görüşme, doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı bir araştırma türüdür (Gürbüz ve Şahin, 2018). Dolayısıyla yapılan araştırmada profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâlarına ilişkin bilgilerin görüşme ile öğrenilmesi amacıyla nitel yöntem tercih edilmiştir. Nitel araştırma dünyadaki gözlemcinin yerini tespit eden konumlandırılmış bir aktivitedir ve dünyayı görünür hale getiren bir dizi yorumlayıcı materyal uygulamalarından oluşmaktadır. Bu uygulamalar dünyayı; alan notları, görüşmeler, konuşmalar, fotoğraflar, kayıtlar ve araştırmacı günlüklerini

içeren bir temsiller serisine dönüştürmektedir. Nitel araştırma; varsayımlarla bireyler veya grupların sosyal sorunlarına ya da insan sorununa atfettikleri anlamlara değinen ve araştırma problemlerinin incelenmesini içeren yorumlayıcı/kuramsal çerçevelerin kullanımını ile başlamaktadır (Creswell, 2018). Bir başka tanıma göre ise nitel araştırma, bir şemsiye terim olup, tanımlamaya, çözmeye, yorumlamaya ve anlamlarla ilgili terimlere ulaşmaya çalışan teknikleri kapsayan süreçler bütünüdür (Merriam, 2018).

3.1.1. Araştırma Probleminin Belirlenmesi

Nitel araştırmalarda öncelikli olarak araştırma probleminin belirlenmesi gerekmektedir. Araştırma problemi “neden, nasıl, niçin” soruları ile belirlenmektedir. Bu bağlamda araştırmanın problemine ilişkin temel soru “Mükemmeliyetçi kişilerin karşılaştıkları sorunları çözerken duygusal zekâlarının yüksek/düşük olmasının avantaj ve dezavantajları nelerdir?” olarak belirlenmiştir. Araştırma nitel çalışmaya uygun olarak, keşfedici bir yaklaşımla yürütüldüğünden duygusal zekânın mükemmeliyetçi kişilerin karşılaştığı sorunları çözerken nasıl bir rolü olduğu ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırmada araştırmanın problemine ve amacına uygun bir şekilde katılımcılara yöneltilen demografik sorular dışındaki temel sorular şunlardır:

1. Mükemmeliyetçi kişilik özelliğine sahip olunmasının mesleğiniz açısından avantajları ve dezavantajları nelerdir?
2. Mesleğinizi icra ederken karşılaştığınız sorunları etkili bir şekilde çözebilme yeteneği mesleğinize ne gibi katkılar sağlamaktadır?
3. Turist rehberlerinin duygusal zekâlarının yüksek/düşük olması mesleklerine ne gibi katkılar sağlamaktadır?
4. Mükemmeliyetçi kişilik özelliğinin karşılaştığınız sorunları çözmedeki avantajları ve dezavantajları nelerdir?
5. Mükemmeliyetçi kişilik özelliğine sahip olunması duygusal zekâ seviyesini nasıl etkilemektedir?
6. Duygusal zekâ seviyesinin yüksek/düşük olması karşılaştığınız sorunları çözmede ne gibi katkılar sağlamaktadır?

7. Mükemmeliyetçi kişilerin karşılaştıkları sorunları çözerken duygusal zekâlarının yüksek/düşük olmasının avantaj ve dezavantajları nelerdir?

Bu sorular ile birlikte katılımcıların sektöre ilişkin deneyim ve bilgi düzeylerinden yararlanarak temalar arası ilişkiler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Katılımcıların araştırma sorularına ilişkin vermiş oldukları cevaplara ekler kısmında yer verilmiştir.

3.1.2. Araştırmanın Tasarımı/Deseni

Bir araştırma projesi için desen, çalışmanın nasıl yürütüleceğini kelime kelime planlamaktır. Anlatı araştırması, fenomenolojik araştırma, kuram oluşturma araştırması, etnografik araştırma ve durum araştırması en temel ve en sık kullanılan araştırma desenleridir. Aynı konu bu beş desenle çalışılabileceği gibi karma desen belirlemekte mümkün olmaktadır. Araştırma deseni olarak fenomenolojik desen belirlenmiştir. Fenomenoloji Türkçe’de olgubilim olarak da adlandırılan bir nitel araştırma desendir (Saban ve Ersoy, 2017). Fenomenolojik desen tek bir kavram veya düşüncenin ifade edildiği, araştırılacak bir fenomene vurgu yapmaktadır. Birkaç birey tarafından deneyimlenen bir fenomenin derinlemesine anlaşılmasını sağlamaktadır. Yani fenomenolojik çalışma, birkaç kişinin bir fenomen veya kavramla ilgili yaşanmış deneyimlerinin ortak anlamını tanımlamaktadır (Creswell, 2018). Bu çalışmada söz konusu olan fenomen (olgu) mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ olup, bu fenomenleri deneyimleyen kişi yani katılımcı ise profesyonel turist rehberleridir.

Fenomenolojik araştırma iki farklı biçimde ele alınmaktadır. Bunlar; betimleyici fenomenoloji ve yorumlamacı fenomenoloji yaklaşımlarıdır. Bu iki yaklaşım da temelde fenomene ilişkin kişisel deneyimleri ortaya çıkarmaya yönelik olmasına karşın, bakış açısı ve odak noktası bakımından birbirlerinden farklılaşmaktadır. Betimleyici fenomenoloji, epistemolojik bir bakış açısına sahiptir ve bireylerin bildikleri şeyin ne olduğu ile ilgilenmektedir. En kritik sorusu, “Bilinen şey nedir?” sorusudur ve temel olarak bunu cevaplandırmaya çalışmaktadır. Dolayısıyla, betimleyici fenomenolojide temel amaç, insanların algı ve deneyimlerini betimlemektir. Bu nedenle, betimleyici fenomenoloji, yorumlamacı fenomenolojiden farklı olarak, yorumlamadan çok betimlemeye önem vermektedir. Yorumlamacı fenomenoloji ise insan deneyimlerine, epistemolojik bakıştan ziyade ontolojik olarak yaklaşmaktadır. Bu nedenle, dünyada bilinenden çok, dünyada olmanın anlamı

üzerine odaklanmaktadır. Yorumlamacı fenomenoloji, deneyimi tanımlamak ve deneyimin özünü çıkarmaktan çok, günlük oluşumlar içinde gizlenmiş anlamları aramaktadır. Kritik sorusu ise “Olan şey nedir?” sorusudur. Bu nedenle, yorumlamacı fenomenolojide bireyin çevresiyle olan ilişkileri ve bağlam önemli rol oynamaktadır (Saban ve Ersoy, 2017). Tüm bu bilgiler ışığında, bu araştırma kapsamında betimleyici fenomenoloji araştırma deseni için belirlenmiştir.

3.1.3. Veri Toplama Araçlarının Belirlenmesi

Nitel araştırmalarda yaygın olarak kullanılan veri toplama araçları görüşme, gözlem ve doküman inceleme tekniğidir. Fenomenolojik araştırmalarda ise görüşme temel veri toplama tekniği olmasına karşın, gözlem, görsel araçlar, yazılı materyaller vb. birçok veri toplama tekniğinden yararlanmak mümkün olmaktadır (Saban ve Ersoy, 2017). Yapılan araştırmada veri toplama aracı olarak görüşme ve doküman inceleme tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın amacına yönelik oluşturulan sorular, doküman inceleme yoluyla elde edilmiş ve araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Dokümanlar, her türlü yazılı, görsel ve işitsel materyali ifade etmektedir. Doküman incelemesi, çeşitli materyalin araştırma konusu veriyi içermesi nedeniyle çözümlenmesi işlemi olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Görüşme ise görüşmeci ve katılımcının birlikte yer aldığı, araştırma yapılan alana yönelik hazırlanan sorulara odaklanarak birlikte konuşma süreci olarak tanımlanan bir veri toplama tekniğidir (Merriam, 2018). Görüşmede soruları soran ve görüşmeyi yürüten kişi görüşmeci, soruları cevaplayan ve böylelikle araştırma sorusu hakkında bilgi sağlayan kişi de katılımcı ya da görüşülen kişidir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Görüşmenin amacı, görüşme yapılan katılımcının bakış açısını öğrenmektir (Merriam, 2018). Yapılandırılmamış, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmış olmak üzere görüşmeler sınıflandırılmaktadır. Araştırmada kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde, araştırmacıya görüşme öncesinde belirlediği bir dizi soru veya konu başlıkları rehberlik etmektedir. Yarı yapılandırılmış görüşme araştırmacıya, hem görüşme rehberi doğrultusunda ilerlemesine hem de ihtiyaç duyduğunda derinlemesine gidebilmesine olanak sağlamaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Fenomenolojik araştırmalarda bireysel görüşmeler yaygın olarak kullanılmasına karşın odak grup görüşmeleri de kullanılabilir. Yapılan araştırmada bireysel görüşmeler tercih edilmiş olup, konuya ilişkin veriler bu yolla elde edilmiştir.

Fenomenolojik çalışmalarda genellikle yüz yüze görüşmeler hâkim olsada son yıllarda telefonla görüşme de yapılmaktadır. Bu çalışmada tüm görüşmeler yüz yüze görüşme tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Görüşme verileri, 08.07.2019-15.07.2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Görüşmeler, katılımcıların belirttiği yer ve zamanda gerçekleşmiş ve her bir görüşme 45-60 dakika arasında sürmüştür. Görüşme verilerini kayıt etmeye yarayan üç yoldan en elverişlisi ses kayıt cihazlarının kullanılmasıdır. İkinci yol, görüşme esnasında not almaktır. Üçüncü ve en az istenen görüşme yöntemi ise görüşme bittikten sonra görüşmeci tarafından görüşme boyunca konuşulanların not alınmasıdır (Merriam, 2018). Yapılan çalışmada görüşmeler sırasında katılımcıların izniyle ses kayıt cihazı kullanılmış olup, aynı zamanda katılımcıların söylediklerine ilişkin kısa notlar alınmıştır. Böylelikle, en elverişli iki yol tercih edilmiştir.

3.1.4. Katılımcıların Belirlenmesi

Katılımcıların belirlenmesi için amaçlı örnekleme yönteminden olan ölçüt örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Creswell'e (2018) göre çalıştığımız fenomeni deneyimleyen birey sayısı çok ise birtakım kriterler belirleyerek ölçüt örnekleme yöntemi ile katılımcıları seçmeniz işinizi kolaylaştırmaktadır. Bu bağlamda yapılan çalışmada araştırmanın amacına yönelik (mesleki deneyimi en az beş yıl olan ülkesel turist rehberi) özelliklere sahip profesyonel turist rehberleri seçilmiş ve bu kişiler ile görüşülerek araştırma verileri elde edilmiştir. Profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçi kişilik özelliklerinin karşılaştıkları sorunları çözmede ne gibi etkisinin olduğu ve bu süreçte duygusal zekânın nasıl bir rolü olduğuna ilişkin sorular turist rehberlerinin sahip oldukları izlenimler ve deneyimlerden faydalanılarak cevaplanmıştır.

Katılımcı sayısının belirlenmesinde nitel araştırmacılar, çok fazla kişi seçmek yerine daha derinlemesine bilgi elde etmeyi amaçlamaktadırlar. Bazı durumlarda kişi sayısının artması bilginin derinliğini azaltabilmektedir. Nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünü hesaplamada belli bir kural yoktur. Vagle (2014) fenomenolojik araştırmalarda katılımcı büyüklüğü konusunda sihirli bir sayı olmadığını söylemektedir. Bazı kaynaklarda katılımcı sayısının 5 ile 25 arasında olmasından söz edilirken, bazı kaynaklarda ise en az 10 kişi olması gerektiği belirtilmiştir. Ancak, genel kanı katılımcı sayısının az olması yönündedir. Araştırmanın amacına ve sahip

olunan olanaklara göre örneklem büyüklüğü kararlaştırılmaktadır. Aynı zamanda veri doygunluğu ve veri yeterliliği örneklem büyüklüğünü belirleyen önemli iki faktördür. Yani sahadan elde edilen bilgilerin tekrarlanmaya başlaması ile veri toplama aşamasının sonlandırılması gerekmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Creswell, 2018). Bu bağlamda bu araştırmada 12 katılımcıya ulaşılmıştır. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler bulgular kısmında detaylandırılmış olup, profesyonel turist rehberlerinin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, mesleki deneyimi, çalışma şekli, çalışma kartında ekli diller ve bağlı olduğu rehber odası sorularına ilişkin çeşitli bilgilere yer verilmiştir.

Görüşme yapılabilmesi için her bir katılımcıdan randevu alınmış olup, görüşmenin yeri ve zamanı belirlenmiştir. Katılımcıların uzun zamandır sektörde çalışan, en az beş yıl çalışma deneyimi olan ve araştırma sürecine katılmaya gönüllü olan kişiler arasından seçilmesine özen gösterilmiştir. Böylelikle çalışma konusuna ilişkin daha detaylı bilgi alınması öngörülmüştür. Her bir katılımcıya görüşmeye başlamadan önce çalışma konusuna ilişkin detaylı bilgi verilmiş olup, araştırma problemine ilişkin sorulara bu çerçevede cevap verilmesi gerektiği belirtilmiştir.

3.1.5. Veri Analiz Stratejisinin Seçimi

Veri analiz stratejisi olarak içerik analizinden yararlanılmıştır. İçerik analizi, çok çeşitli söylemlere uygulanan birtakım metodolojik araç ve tekniklerin bütünü olarak tanımlanmaktadır. İçerik analizi adı altında toplanan bu araç ve teknikler, her şeyden önce kontrollü bir yorum çabası olarak ve genelde tümdengelim dayalı bir “okuma” aracı olarak nitelendirilmektedir. Söz konusu okuma, sınırları belirlenmiş söylem örneklerinin çözümlenmesi esasına dayanmaktadır. Dolayısıyla içerik analizi, mesajda, bireyi görünmeden etkileyen öğelerin belirlenmesine yönelik “ikinci bir okuma”dır (Bilgin, 2014). Bir başka tanıma göre ise içerik analizi kalıpları, temaları, önyargıları ve anlamları tespit etmek amacıyla belirli bir materyalin dikkatlice, ayrıntılı ve sistematik olarak incelenmesi ve yorumlanmasına denilmektedir. Genel anlamda içerik analizi, çeşitli yazılı dokümanlar, fotoğraflar, videolar ve ses kayıtlarını da içeren ve insanlar arasında gerçekleşen çeşitli iletişim şekillerinde uygulanabilmektedir (Berg ve Lune, 2015).

Yapılan araştırmada içerik analizi türlerinden olan frekans analizi ve ilişki analizi kullanılmıştır. Frekans analizi, en basit şekliyle, birim veya öğelerin sayısal, yüzdesel

ve oransal bir tarzda görünme sıklığını ortaya koymaktadır. Bu, belirli bir ögenin yoğunluğunu ve önemini anlamayı sağlamaktadır. Frekans analizi sonunda, ögeler önem sırasına sokulmakta ve sıklığa dayalı bir sınıflama yapılmaktadır. İlişki analizi ise basit frekans analizi ile yetinmek istemeyen araştırmacılar tarafından daha anlamlı bir analiz biçimi olarak görülmektedir. Bu analiz, neyin kaç kez görüldüğünü değil, neyin neyle beraber görüldüğünü, çeşitli mesaj ögelerinin hangi ilişki yapısı içinde bulunduğunu saptamayı amaçlamaktadır (Bilgin, 2014).

Verilerin analizi için ise ses kayıtları deşifre edilerek Word belgesi halinde bilgisayar ortamına aktarılmış ve satır satır okunarak sistematik bir şekilde analiz edilmiştir. Görüşmelerin sistematik analizini kolaylaştırmak için nitel veri analiz programı kullanılmıştır. Kullanılan program araştırmacılara verileri kodlamada ve görselleştirmede önemli olanaklar sunmaktadır. Ayrıca bu tür programların nitel veri analizinde güvenilirliği artırıcı yönde katkı sağladığı bilinmektedir.

3.1.6. Verilerin İşlenmesi

Verilerin işlenmesi kodlamak anlamına gelmektedir. Araştırma sorularına verilen anlamlı cevapların seçilip işlendiği aşamadır. Kodlama, bir nitel çalışmanın en önemli aşamasıdır. Görüşmeler esnasında araştırmacılar katılımcılara amaçları bağlamında sorular sorarken; katılımcılar araştırmacılara eğilimleri bağlamında cevaplar vermektedirler. Ardından araştırmacılar sordukları sorulara verilen cevaplar ile ortaya çıkan kelimelerin ve ifadelerin anlamlarına ulaşmak için katılımcıların eğilimlerini çözümlmek durumundadırlar. İşte bu çözümlme süreci nitel veri analizinde kodlama sürecine denk gelmektedir (Glesne, 2013). Bir metin içerisindeki en küçük anlamlı birime kod denilmektedir. En küçük anlamlı birim, bir kelime, kelime grubu, cümle ve hatta bir paragraf olabilmektedir (Creswell, 2018).

Verilerin işlenmesi tümdengelsel ve tümevarımsal yöntemlerin bir arada kullanılması ile gerçekleşmiştir. Araştırma sorularının belirlenmesinde öncelikle kapalı kod sisteminden yararlanılmış olup, alanyazın doğrultusunda ana temalar, alt temalar ve kodlar belirlenmiş ve sonrasında sahadan gelen veriler ışığında açık kod sistemiyle ana temalar, alt temalar ve kodlar yeniden ele alınmıştır.

3.2. Nitel Verilerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik kavramları yerine nitel araştırmanın doğasına uygun başka alternatif kavramlar kullanmak mümkündür. Bu çerçevede, “iç geçerlilik” yerine “inandırıcılık”, “dış geçerlilik” yerine “aktarılabirlik”, “iç güvenilirlik” yerine “tutarlılık” ve “dış güvenilirlik” yerine “teyit edilebilirlik” kullanılabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Creswell, 2018; Merriam, 2018).

Sonuçların inandırıcılığı, bilimsel araştırmanın en önemli ölçütlerinden biri olarak kabul edilmektedir. “Geçerlilik” ve “güvenilirlik” bu açıdan araştırmalarda en yaygın olarak kullanılan iki ölçüttür. Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirliğin temin edilmesi, incelemenin etik bir biçimde uygulanmasını gerektirmektedir. Geçerlilik ve güvenilirlik, herhangi bir araştırmanın kavramsal çerçevesinin oluşturulması, verilerin toplanması, analiz edilmesi ve yorumlanması ile bulguların sunulması aşamalarını ilgilendiren önemli kaygılardır. Nitel araştırmalarda geçerlilik, araştırmacının araştırdığı olguyu, olduğu biçimiyle ve olabildiğince yansız gözlemesi anlamına gelmektedir. Araştırma alanına olan yakınlık, yüz yüze görüşmeler yoluyla ayrıntılı ve derinlemesine bilgi toplama, gözlemler yoluyla doğrudan ve olayın gerçekleştiği doğal ortam içinde bilgi toplama, uzun süreli bilgi toplama ve elde edilen bulguların teyit edilmesi için alana geri gidebilme ve ek bilgi toplama olanağının olması nitel araştırmada geçerliliği oluşturmayı sağlayan önemli özelliklerdir. Ayrıca toplanan verilerin ayrıntılı olarak rapor edilmesi ve araştırmacının sonuçlara nasıl ulaştığını açıklaması nitel bir araştırmada geçerliliğin önemli ölçütleri arasında yer almaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Merriam, 2018). Bu araştırma kapsamında yüz yüze görüşmeler yoluyla ayrıntılı ve derinlemesine bilgi toplanmış ve toplanan veriler katılımcılar tarafından teyit edilmiştir. Ayrıca toplanan veriler ayrıntılı olarak rapor edilmiş ve araştırma sonuçlarına nasıl ulaşıldığı açıklanmıştır.

Geçerlilik konusunda nitel araştırmacıya sunulan birtakım başka stratejiler de vardır. Bu stratejiler iç ve dış geçerlilik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İç geçerlilik, araştırma bulgularının dış dünyadaki gerçekliğe uyup uymadığı sorunsalıyla ilgilidir. Diğer bir deyişle iç geçerlilik, araştırma bulgularının anlamlı ve tutarlı olması, bulguların farklı veri kaynakları, farklı veri toplama yöntemleri, farklı analiz stratejileri kullanılarak teyit edilmesi, elde edilen bulguların daha önce oluşturulan

kavramsal çerçeve ve kuramla uyumlu olması ve araştırma bulgularından yola çıkarak yapılan tahminler ve genellemelerin elde edilen verilerle uyumlu olması anlamına gelmektedir. Tüm bunlar bir araştırmanın iç geçerliliğini arttırmak için kullanılırken, en çok bilinen ve uygulanan bir diğer strateji ise üçgenleme tekniğidir ve veri toplamada çoklu yöntemin kullanılması, çoklu veri kaynaklarından yararlanılması, birden fazla araştırmacının katılımı veya ortaya çıkan bulguları karşılaştırma, kontrol etme ve onaylamada yararlanılacak çoklu kuramlar üçgenleme türleri olarak bilinmektedir. Bu araştırma kapsamında diğer stratejiler ile birlikte birden fazla araştırmacının katılımı ile üçgenleme tekniği de kullanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Merriam, 2018). Yapılan araştırmanın bulguları anlamlı ve tutarlı olmakla birlikte araştırmada 12 katılımcı ile görüşülmüş, görüşme ve doküman inceleme tekniği olmak üzere iki farklı veri toplama yöntemi kullanılmış ve veri analiz stratejisi olarak içerik analizi türlerinden olan frekans analizi ve ilişki analizi kullanılmıştır. Bu kapsamda elde edilen bulguların kavramsal çerçeve ve verilerle uyumlu olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda araştırmanın iç geçerliliğe sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Diğer bir strateji olan dış geçerlilik ise araştırma sonuçlarının genellenebilirliğine ilişkindir. Yani bir araştırmanın sonuçlarının farklı durumlara ne derece uygulanabileceği ile ilgilidir. Ancak araştırma sonuçlarını benzer gruplara ya da ortamlara doğrudan genelleme nitel araştırmanın zayıf yönlerinden bir tanesidir. Sosyal olayların, içinde bulunulan ortama göre değiştiği varsayımından hareketle, hiçbir araştırmanın sonuçları başka bir duruma doğrudan genellenemez. Nitel araştırmada bu genelleme dolaylı yoldan yapılabilmektedir. Dış geçerlilik, araştırma örnekleminin başka örneklerle karşılaştırma yapabilecek düzeyde ayrıntılı olarak tanımlanması, örneklemin genellemeye izin verecek ölçüde çeşitlendirilmesi, araştırmanın olası genellemelere olanak verecek şekilde kapsamlı tanımlamalarına yer vermesi, araştırma sonuçlarının okuyucu tarafından kendi deneyimleriyle ilişkilendirilmesi, araştırma sonuçlarının araştırma sorusu ile tutarlı olması ve araştırma bulgularının benzer ortamlarda kolaylıkla test edilmesi anlamına gelmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Merriam, 2018). Bu kapsamda yapılan araştırmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden olan ölçüt örnekleme yöntemi tercih edilmiş ve mesleki deneyimi en az beş yıl olan ülkesel turist rehberi bir ölçüt olarak kabul edilmiştir. Başka araştırmalarda da ölçüt örnekleme yönteminin kullanılması

mümkündür. Ayrıca araştırma detaylı bir şekilde ele alınmış olup, araştırma sonuçları okuyucuların kendi deneyimleriyle ilişkilendirilmesine olanak tanımaktadır. Bununla birlikte araştırma sonuçlarının araştırma soruları ile tutarlı olduğu görülmekte ve araştırma bulgularının benzer ortamlarda test edilmesi mümkün olmaktadır. Bu bilgiler araştırmanın dış geçerliliğe sahip olduğunu göstermekte olup, okuyucular tarafından dolaylı genelleme yapılmasına olanak tanımaktadır.

Nitel araştırmada güvenilirlik ise araştırma sonuçlarının inandırıcılığı açısından önemli olmakla birlikte, güvenilirlik konusunun nitel araştırma için farklı bir anlamı vardır. Güvenilirlik, yapılan araştırmada elde edilen bulguların yeniden üretilip üretilmemesi ile ilgilidir. Nitel araştırmaya temel oluşturan ilkelerden birisi, gerçeklerin bireylere ve içinde bulunulan ortama göre sürekli bir değişim içinde olduğu araştırmanın benzer gruplarda tekrarlanmasının aynı sonuçlara ulaşmayı mümkün kılmadığı gerçeğidir. Çünkü insan davranışı hiçbir zaman durağan değildir; sürekli değişen karmaşık bir özelliği vardır. Bu nedenle kullanılan yöntem ne olursa olsun sosyal olaylar ile ilgili bir araştırmanın aynen tekrarı mümkün değildir. Görüldüğü gibi dış güvenilirlik ile ilgili ilkeler nitel araştırmanın temel ilkeleri ile çelişmektedir. Aynı şekilde, iç güvenilirlikte nitel araştırmanın temel özelliklerinden biri ile çelişmektedir. Nitel yaklaşım her araştırmacının olayları algılama ve yorumlama biçiminin farklı olabileceğini kabul etmektedir. Aynı verileri iki farklı araştırmacının farklı algılaması ve yorumlaması kaçınılmaz olabilir ve olağandır. Bu nedenle iç güvenilirlik de nitel araştırmanın bilimselliği açısından farklı ele alınması gereken bir kavramdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Merriam, 2018).

Dış güvenilirlik, araştırma yöntemlerini ve araştırma bulgularını açık ve ayrıntılı bir biçimde tanımlama, bireysel varsayımların, önyargıların ve yönelimlerin farkında olma, farklı görüş ve alternatif açıklamaları dikkate alma, araştırmanın ham verilerini başkaları tarafından incelenebilecek biçimde saklama olarak tanımlanmaktadır. İç güvenilirlik ise araştırma sorularını açık bir biçimde ifade etme, araştırma sonuçlarının veriler ile uyumlu olması, verilerin ayrıntılı ve amaca uygun bir biçimde toplanması, verilerin analizinde önyargıların, yanlış anlaşılmalardan, gerçek dışı verilerin gözden geçirilmesi ve ayıklanması olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Yapılan araştırmada araştırma yöntemleri ve elde edilen bulgular

detaylı bir şekilde ele alınmış olup, elde edilen sonuçlar toplanan verilere bağlı olmakla birlikte, araştırmacının varsayımlarına veya önyargılarına göre raporlanmamıştır. Ayrıca araştırmaya ait ham veriler saklanmıştır. Bu nedenle yapılan araştırmanın dış güvenilirliğe sahip olduğunu söylemek mümkündür. Bununla birlikte araştırmada sorular açık bir biçimde ifade edilmiş, sonuçların elde edilen veriler ile uyumlu olması sağlanmış, araştırma verilerini toplarken profesyonel turist rehberlerinin en az beş yıllık mesleki deneyime sahip olmalarına dikkat edilerek detaylı veri elde edilmiş ve gerçek dışı verilere yer verilmemiştir. Böylelikle yapılan araştırma, iç güvenilirlik için gerekli olan şartları sağlamıştır.

Araştırmada içerik analizi yapılmış olup, içerik analizinin güvenilirliğinin büyük ölçüde kodlama işlemine bağlı olduğu bilinmektedir. Bu ise kodlayıcıların ve kodlama kategorilerinin güvenilirliğiyle ilgilidir. Kodlayıcının güvenilirliği, farklı kodlayıcıların aynı metni aynı şekilde kodlamalarını veya aynı kodlayıcının aynı metni farklı zamanlarda aynı şekilde kodlamasını gerektirmektedir. Kategorilerin güvenilirliği ise açık-seçik olmalarına bağlıdır. Belirsiz kategoriler, güvenilirliği azaltmaktadır. Bu iki güvenilirlik boyutu birbiri ile yakından ilgilidir. İçerik analizinin geçerliliği ise amaçlar ve araçlar arasındaki uygunlukla ilgilidir. İçerik analizi tekniklerinin olayları-mesajları bozmadan amaca ulaşmayı sağlaması gereklidir. Tıpkı diğer yöntemlerde olduğu gibi içerik analizi için de içerik geçerliliği, tahmin geçerliliği, karşılaştırma geçerliliği ve yorum geçerliliği gibi farklı geçerlilik türlerinden söz etmek mümkündür (Bilgin, 2014). Bu araştırma kapsamında, aynı metin farklı zamanlarda aynı şekilde kodlanmıştır. Belirlenen temaların, alt temaların ve kodların açık-seçik olmalarına dikkat edilmiştir. Bu nedenle araştırma kapsamında yapılan içerik analizinin güvenilir olduğu söylenebilmektedir. Araştırma için belirlenen temaların, alt temaların ve kodların araştırmanın amacı ile uyumlu olduğu düşünülmektedir. Araştırmada içerik geçerliliği yapılmıştır. İçerik geçerliliğini test etmek için ise en çok kullanılan kelimeler belirlenmiştir ve araştırmada kelime frekanslarına yer verilmiştir.

Bu araştırmada nitel veri analizi programlarından biri kullanılarak toplanan sözel veriler sistematik hale getirilmiş, içerik analizine tabi tutulmuş ve böylece kavramlar arası ilişkiler görsel olarak da ortaya konularak analizlerin geçerliliği ve güvenilirliği pekiştirilmiştir. Böylelikle nitel veri analizi programı kullanılarak sözel verilerin

gelişigüzel ve rastgele değil, modern nitel araştırma desenleriyle analize tabi tutulması sağlanmıştır.

3.3. Nitel Analizler ve Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde saha araştırması kapsamında yapılan görüşmelerden elde edilen verilerin analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır. Bu bağlamda “Mükemmeliyetçi kişilerin karşılaştıkları sorunları çözerken duygusal zekâlarının yüksek/düşük olmasının avantaj ve dezavantajları nelerdir?” temel araştırma sorusuna bağlı olarak profesyonel turist rehberleri ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgulara bu bölümde yer verilmiştir. Bu kapsamda öncelikle katılımcılara ilişkin demografik bilgilere yer verilmiş olup, ardından ana tema ve alt temalara, ana tema ve alt temalara ilişkin açıklamalara yer verilmiştir. Nitel araştırmalarda bulgular betimsel, karşılaştırmalı ve ilişkisel olarak değerlendirilmektedir. Kodların betimlenerek ortaya konulduğu bulgular betimsel, karşılaştırma yapılan kodların yer aldığı bulgular karşılaştırmalı, kodlar arasında ilişki olan bulgular ise ilişkisel bulgular olarak değerlendirilmektedir. Bu araştırma, betimsel ve ilişkisel olarak ele alınmıştır. Betimsel bulguları ortaya koyabilmek için kelime frekans analizi (MAXDicto), kelime bulutu ve kod-alt kod-bölümler modeli; ilişkisel bulguları ortaya koyabilmek için ise kod teori modeli ve kod ilişkiler tarayıcısı kullanılmıştır. Son olarak katılımcılara ilişkin ifadeler ekler kısmında yer verilmiştir.

3.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler

Araştırma kapsamında 12 profesyonel turist rehberi ile görüşülmüş ve görüşme sonucunda araştırma problemine yönelik veriler elde edilmiştir. Derinlemesine görüşme yapılan katılımcılara K1, K2, K3,...K12 şeklinde kodlar verilmiş ve alıntılar bu kodlara göre aktarılmıştır. Tablo 6’da ve Tablo 7’de katılımcılara ilişkin demografik bilgilere yer verilmiştir. Tablo 6’da katılımcıların cinsiyete, yaşa, medeni duruma ve eğitim durumuna göre dağılımına, Tablo 7’de ise mesleki deneyime, çalışma şekline, dile ve rehber odasına göre dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 6: Profesyonel Turist Rehberlerinin Cinsiyet, Yaş, Medeni Durum ve Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Eğitim Durumu
K1	Erkek	26-35 yaş	Bekâr	Lisans
K2	Erkek	46 yaş ve üzeri	Evli	Lisansüstü
K3	Kadın	26-35 yaş	Bekâr	Lisansüstü
K4	Erkek	26-35 yaş	Bekâr	Lisans
K5	Erkek	26-35 yaş	Bekâr	Lisans
K6	Erkek	46 yaş ve üzeri	Evli	Lisans
K7	Erkek	36-45 yaş	Evli	Lisansüstü
K8	Erkek	46 yaş ve üzeri	Evli	Lisans
K9	Kadın	36-45 yaş	Bekâr	Lisans
K10	Erkek	26-35 yaş	Bekâr	Lisans
K11	Erkek	46 yaş ve üzeri	Evli	Lise
K12	Kadın	26-35 yaş	Evli	Lisansüstü

Araştırmaya 3 kadın, 9 erkek olmak üzere toplam 12 profesyonel turist rehberi katılmıştır. 6 profesyonel turist rehberi 26-35 yaş aralığında olup, 2 profesyonel turist rehberi 36-45 yaş aralığında, 4 profesyonel turist rehberi ise 46 yaşın üzerindedir. Profesyonel turist rehberlerinin yarısı evli, diğer yarısı ise bekârdır. Eğitim durumlarına bakıldığında 4 profesyonel turist rehberinin lisansüstü, 7 profesyonel turist rehberinin lisans ve 1 profesyonel turist rehberinin ise lise mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Deneyim, Çalışma Şekli, Dil ve Rehber Odasına Göre Dağılımı

Katılımcı	Mesleki Deneyim	Çalışma Şekli	Dil	Rehber Odası
K1	6-10 yıl	Serbest	İngilizce	İRO
K2	21 yıl ve üzeri	Serbest	Bulgarca Rusça İngilizce	NERO
K3	1-5 yıl	Serbest	İngilizce	NERO
K4	6-10 yıl	Serbest	İngilizce İspanyolca Portekizce	İRO
K5	1-5 yıl	Acenteye Bağlı	İngilizce İspanyolca	NERO
K6	21 yıl ve üzeri	Serbest	Fransızca İtalyanca İspanyolca Portekizce	NERO

			İngilizce	
K7	16-20 yıl	Serbest	İngilizce	NERO
K8	21 yıl ve üzeri	Serbest	İngilizce	NERO
K9	11-15 yıl	Serbest	İngilizce	İRO
K10	11-15 yıl	Serbest	İngilizce	NERO
K11	21 yıl ve üzeri	Serbest	İngilizce	NERO
K12	6-10 yıl	Serbest	İngilizce	İRO

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin araştırmanın amacına paralel olarak en az 5 yıldır mesleklerini icra ettikleri görülmektedir ve genel olarak bir acenteye bağlı olmaktan ziyade serbest çalıştıkları tespit edilmiştir. Temelde İngilizce olmak üzere 8 profesyonel turist rehberinin mesleklerini tek bir dille, 1 profesyonel turist rehberinin iki dille, 2 profesyonel turist rehberinin üç dille ve son olarak 1 profesyonel turist rehberinin ise beş dille mesleklerini icra ettikleri saptanmıştır. Profesyonel turist rehberlerinin 8'inin NERO'ya, 4'ünün ise İRO'ya kayıtlı olduğu görülmektedir.

3.3.2. Ana Temalara ve Alt Temalara İlişkin Açıklamalar

Araştırmanın bulgularını elde etmek amacıyla görüşme yoluyla elde edilen veriler deşifre edilmiş ve istatistik programına bir proje olarak tanımlanmıştır. Kapalı ve açık kod sistemi yardımıyla veriler elde edilmiş olup, ana temalar, alt temalar ve kodlar belirlenmiştir. Kapalı kod sistemi (tümdengelimsel), bir teoriye ya da alanyazına dayalı olarak kod sisteminin kurulmasıdır. Yani teoriye ya da alanyazına dayalı olarak henüz sahaya çıkmadan oluşturulmuş kod sistemine kapalı kod sistemi denilmektedir. Açık kod sistemi (tümevarımsal) ise sahadan gelen veriler ışığında kodlar, alt temalar ve ana temaların oluşturulmasıdır. Açık kod sisteminde Strauss ve Corbin'in kodlama paradigmasından yararlanılmıştır. Sadece alanyazına dayalı ya da sadece sahadan gelen verilerle kodlama yapmak eleştiri almaktadır. Bu nedenle araştırmada her iki yöntem de kullanılmıştır (Creswell, 2018). Böylece fenomenolojik bir çalışma olarak desenlenen “mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ” kavramları ile ilgili derinlemesine ve bütünsel bir biçimde kavramsal çatı oluşturulmuştur. Şekil 1’de ana temalara, alt temalara ve toplam kod sayısına ilişkin kod sistemine yer verilmiştir.

▼	Kod Sistemi	222
	○ Mükemmelîyetçilik-Problem Çözme Becerisi-Duygusal Zeka	12
	○ Duygusal Zeka-Problem Çözme Becerisi	12
	○ Mükemmelîyetçilik-Duygusal Zeka	12
	○ Mükemmelîyetçilik-Problem Çözme Becerisi	12
▼	Duygusal Zeka	3
	○ Duyguları Düzenleme	31
	○ Duyguların Kullanımı	15
	○ Başkalarının Duygularını Değerlendirme	28
	○ Bireysel Duygusal Değerlendirme	8
▼	Problem Çözme Becerisi	0
	○ Kişisel Kontrol	14
	○ Yaklaşma-Kaçınma	25
	○ Problem Çözme Yeteneğine Güven	5
▼	Mükemmelîyetçilik	2
	○ Çelişki	13
	○ Standartlar	30

Şekil 1: Ana Temalar, Alt Temalar ve Kod Sayısına İlişkin Kod Sistemi

Araştırmada yedi ana tema belirlenmiş olup, bunlar “mükemmelîyetçilik, problem çözme becerisi, duygusal zekâ, mükemmelîyetçilik-problem çözme becerisi, mükemmelîyetçilik-duygusal zekâ, duygusal zekâ-problem çözme becerisi ve mükemmelîyetçilik-problem çözme becerisi-duygusal zekâ”dır. **Mükemmelîyetçilik;** standartlar ve çelişki, **problem çözme becerisi;** problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol son olarak **duygusal zekâ;** bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme alt temalarından oluşmaktadır. Sahadan gelen veriler ışığında toplamda 222 kod belirlenmiş olup, ana temalara ve alt temalara ilişkin kod sayıları Şekil 1’de görselleştirilmiştir. Ana temalar ve alt temalara ilişkin açıklamalar ise Tablo 8’de özetlenmektedir.

Tablo 8: Ana Temalara ve Alt Temalara İlişkin Açıklamalar

Ana Temalar	Alt Temalar	Açıklamalar
Mükemmeliyetçilik	Standartlar	Kişinin belirlediği standartları ifade etmektedir. Mükemmeliyetçi kişinin bir şeyi daha iyi yapması için ortaya koyduğu yüksek standartları kapsamaktadır.
	Çelişki	Performans ile standartlar arasındaki tutarsızlıkları ifade etmektedir. Kişinin performansının koyduğu standartları karşılayamaması sonucunda içine düştüğü endişe, depresyon ve benzeri gibi rahatsızlıkları kapsamaktadır.
Problem Çözme Becerisi	Problem Çözme Yeteneğine Güven	Problem çözüme yeteneğine güven, bireyin problem çözüme becerisine olan güven duygusunu ifade etmektedir.
	Yaklaşma-Kaçınma	Yaklaşma-kaçınma, karşılaşılan zor problemlerle başa çıkma isteğini ifade etmektedir.
	Kişisel Kontrol	Kişisel kontrol, bireyin duruma hâkim olduğu hissini ifade etmektedir.
Duygusal Zekâ	Bireysel Duygusal Değerlendirme	Kişinin içinde bulunduğu anda ne hissettiğini bilmesi, bu hisleri karar vermede kullanabilmesi ve sağlam bir öz güven hissine sahip olması kendi duygularını değerlendiren insanların temel özelliğidir.
	Başkalarının Duygularını Değerlendirme	Başkalarının duygularını anlayabilme becerisidir. İnsanların neler hissettiğini sezinlemek, onların sahip olduğu bakış açısıyla bakabilmek, çok farklı kişilerle dostluk geliştirip uyum sağlayabilmek başkalarının duygularını değerlendirebilen yani empati kurabilen insanlara ait özelliklerdir.
	Duyguların Kullanımı	Duyguları bir amaç doğrultusunda toparlayabilme ve kendini harekete geçirebilme becerisidir. Hedeflere yönelmek ve yol göstermek için kişinin inisiyatif kullanması, gelişmek için emek harcaması, yenilgiler karşısında azimli olması kişiyi motive etmektedir.
	Duyguları Düzenleme	Duyguları uygun biçimde yönetebilme becerisini ifade etmektedir. Duyguların idare edilmesi, vicdanlı olunması, amaçlara ulaşmak için bir zevkin tatmininin ertelenebilmesi, duygusal sıkıntıların üstesinden gelinebilmesi duygularını yönetebilen insanlara ait özelliklerdir. Duygularını yöneten insanların, sosyal ilişkileri de iyi olmaktadır. Sosyal becerilere sahip olan insanlar ise sorunsuz iletişim kurma, liderlik yapma, anlaşmazlıklarda uzlaşma ve çözüm sağlama, iş birliği ve ekip çalışmasına olanak verme gibi yeteneklere sahip olabilmektedirler.
Mükemmeliyetçilik-Problem Çözme Becerisi		Mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir.
Mükemmeliyetçilik-Duygusal Zekâ		Mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir.
Duygusal Zekâ-Problem Çözme Becerisi		Duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir.
Mükemmeliyetçilik-Problem Çözme Becerisi-Duygusal Zekâ		Mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir.

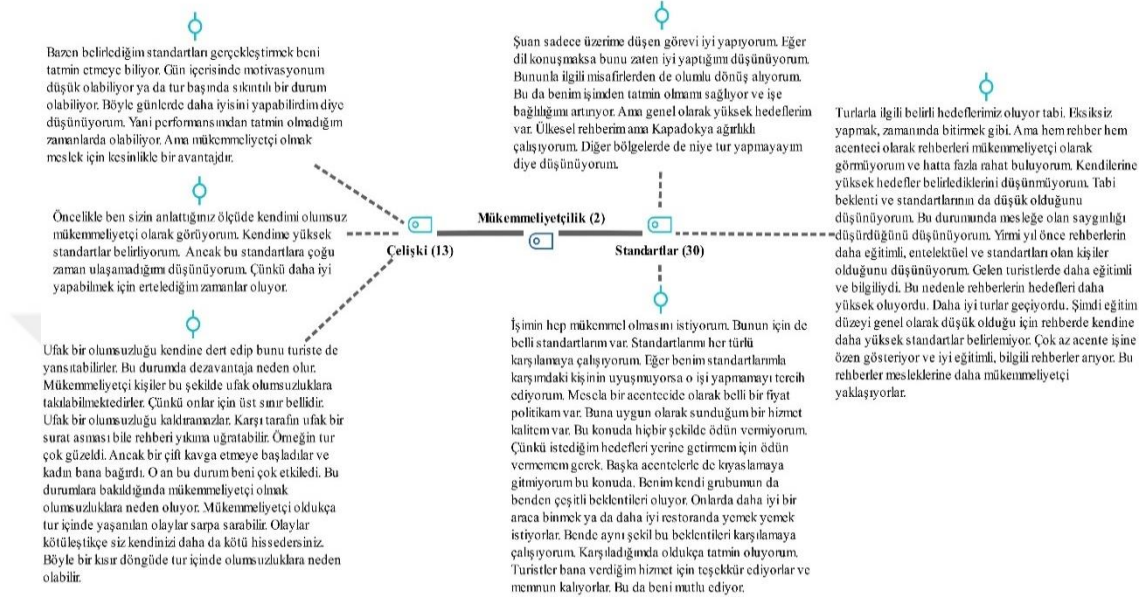
Tablo 8’de belirtilen ana temalara ve alt temalara ilişkin betimsel ve ilişkiisel analizler yapılmış olup, verilerin görselleştirilmesi esnasında betimsel bulguları ortaya koyabilmek için kelime bulutu ve kod-alt kod-bölmeler modeli; ilişkiisel

bulguları ortaya koyabilmek için ise kod teori modeli ve kod ilişkiler tarayıcısı kullanılmıştır. Son olarak katılımcılara ilişkin ifadelere ekler kısmında yer verilmiştir.

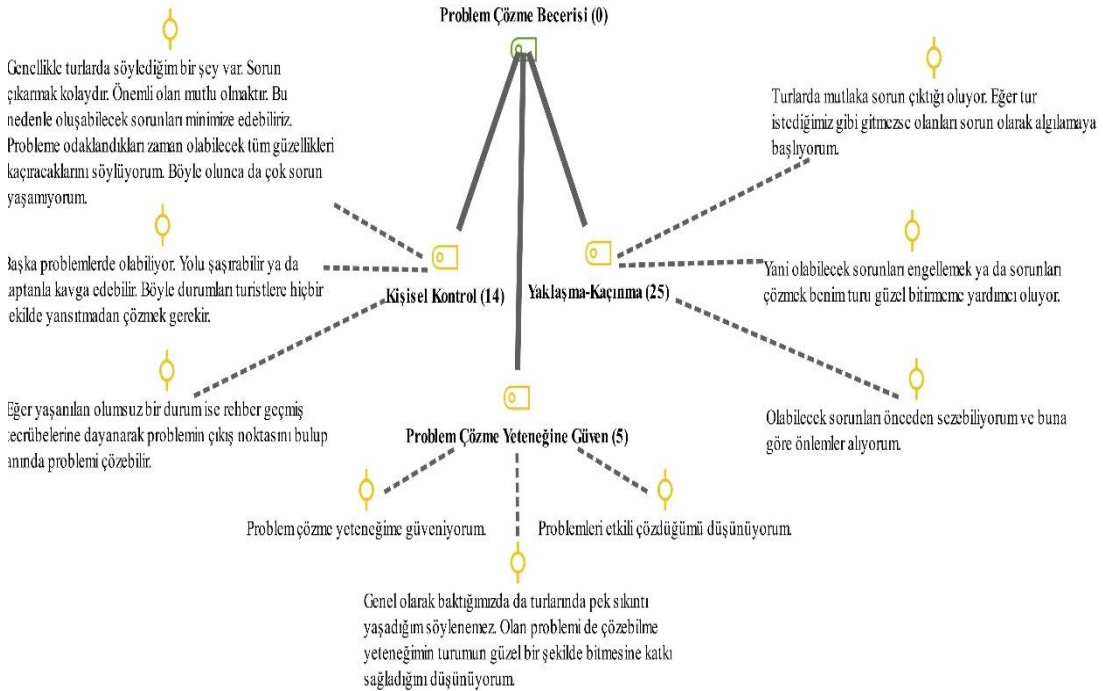
3.3.3. Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duygusal Zekâ Olgularına İlişkin Betimsel Bulgular

Betimsel bulguları ortaya koyabilmek için kelime frekans analizi, kelime bulutu ve kod-alt kod-bölümler modeli kullanılmıştır. “Mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ” ya ilişkin anahtar kavramların hangileri olduğunu ortaya çıkarabilmek için ilk olarak kelime frekans analizi yapılmıştır. Bunun için istatistik programının MAXDicto modülü kullanılmıştır. Görüşmeye katılan 12 kişinin tüm ifadeleri listelenerek sözcüksel taramaya tabi tutulmuştur. İlk olarak tüm katılımcıların ifadelerinde kullandıkları kelimeler listelenmiştir. Ancak Türkçe'nin sondan eklemeli bir dil olması dolayısıyla bazı kelimelerin (Örneğin; rehber, rehberleri, rehberlerin vb.) birleştirilmesi, gruplandırılması ve ayrı bir listeye aktarılması gerekmiştir. Bu işlem tamamlandıktan sonra bazı kelime gruplarının birleştirilmesi işlemi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara hariç listesi (için, gibi, yani, daha, fakat birkaç, birlikte, ancak, arasında veya gibi kelimelerin bulunduğu liste) uygulanarak analizlere son hali verilmiştir. Buna göre “mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ”ya ilişkin 2,923 kelime frekansı ile 150 kelime grubu tespit edilmiştir. Şekil 2’de kelime bulutuna yer verilmiştir.

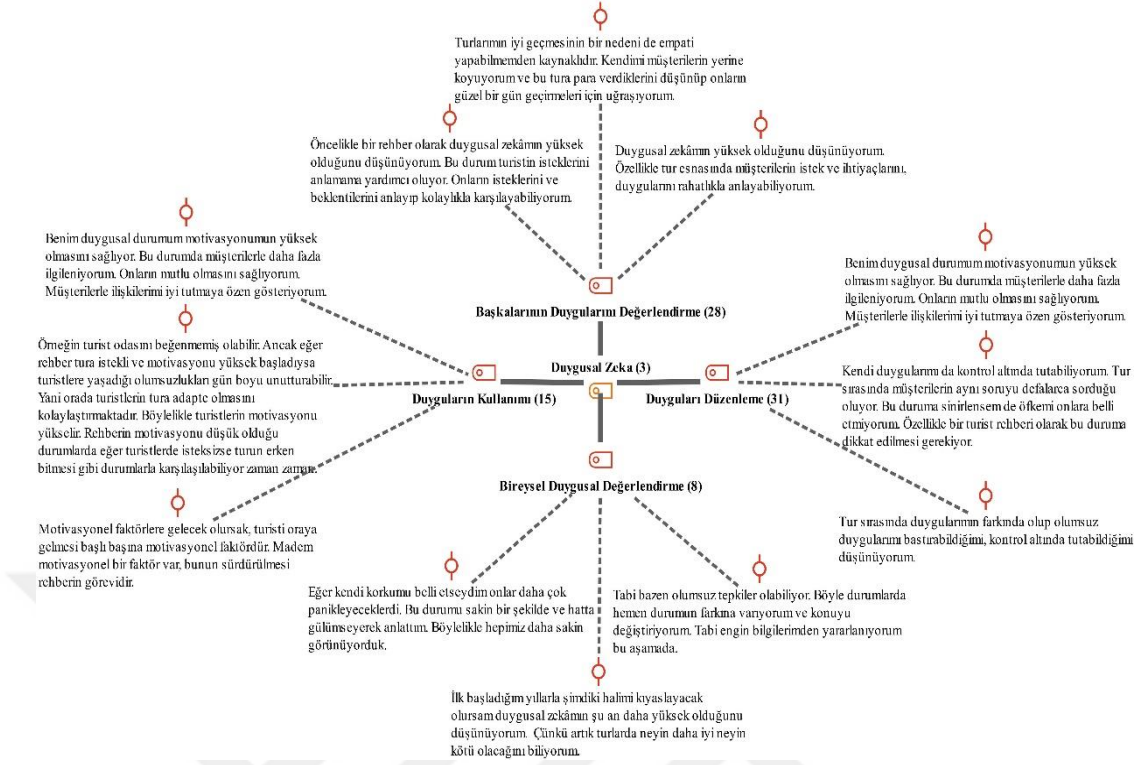
kodlanma sıklığı tespit edilmiş ve katılımcıların alt temalara ilişkin ifadelerine yer verilmiştir. Mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ olguları ile ilgili katılımcıların görüşlerinin dağılımını gösterir kod-alt kod bölümler modeline Şekil 3’te, Şekil 4’te ve Şekil 5’te yer verilmiştir.



Şekil 3: Mükemmeliyetçilik Kodu İle İlgili Katılımcıların Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod-Alt Kod-Bölümler Modeli



Şekil 4: Problem Çözme Becerisi Kodu İle İlgili Katılımcıların Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod-Alt Kod-Bölümler Modeli

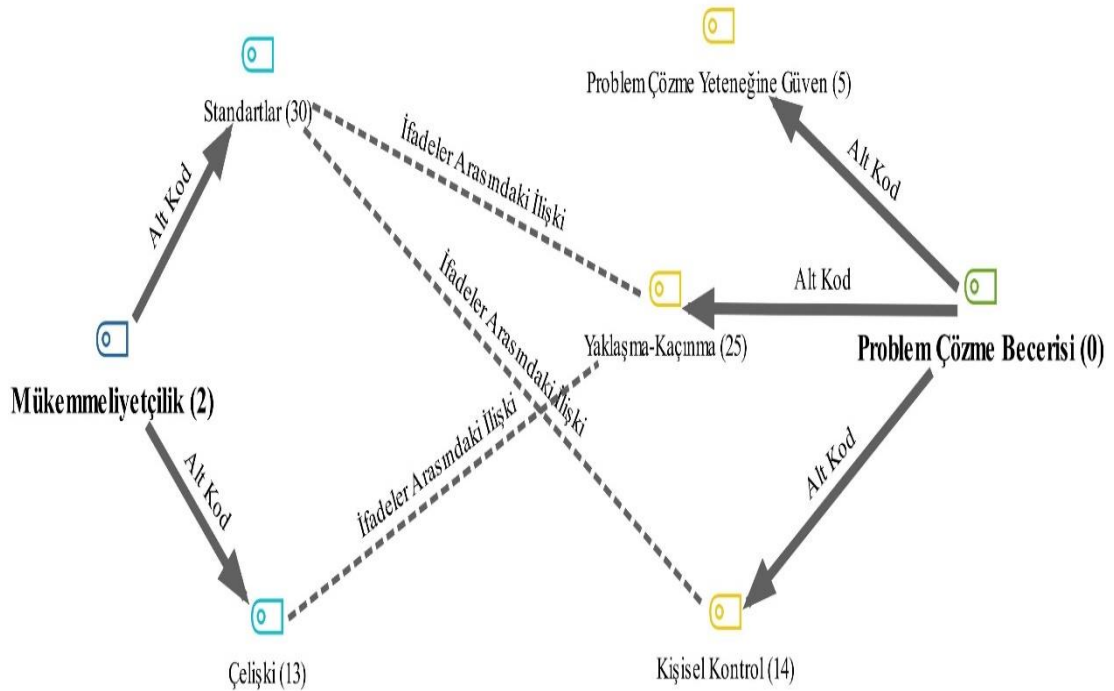


Şekil 5: Duygusal Zekâ Kodu İle İlgili Katılımcıların Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod-Alt Kod-Bölümler Modeli

Şekil 3, Şekil 4 ve Şekil 5 incelendiğinde mükemmeliyetçilik ana temasına ait standartlar alt temasının 30 kez, çelişki alt temasının ise 13 kez kodlandığı görülmektedir. Elde edilen sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin bir kısmının standartları olduğunu ve bunları yerine getirirken tatmin olduklarını gösterirken, bir kısmının ise performansına ilişkin tatminsizlik yaşadıklarını ve daha iyi olmak düşüncesiyle bazı işleri ertelediklerini göstermektedir. Problem çözme becerisi ana temasına ait olan problem çözme yeteneğine güven alt temasının 5 kez, yaklaşma-kaçınma alt temasının 25 kez ve kişisel kontrol alt temasının ise 14 kez kodlandığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları sorunları çözmeye hevesli olduklarını ve sorunları ertelemeyen hemen çözdüklerini göstermektedir. Son olarak duygusal zekâ ana temasına ait bireysel duygusal değerlendirme alt temasının 8 kez, başkalarının duygularını değerlendirme alt temasının 28 kez, duyguların kullanımı alt temasının 15 kez ve duyguları düzenleme alt temasının ise 31 kez kodlandığı saptanmıştır. Sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin başkalarının duygularını anlamada oldukça iyi olduklarını, duygularını kontrol edebildiklerini ve tüm bunlara bağlı olarak sosyal ilişkiler konusunda iyi olduklarını göstermektedir.

3.3.4. Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duygusal Zekâ Olgularına İlişkin İlişkisel Bulgular

Araştırmada mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâya yönelik ilişkilerin tespit edilmesi amaçlandığından dolayı ilişkisel analiz türlerinden olan kod teori modeli ve kod ilişkiler tarayıcısı tercih edilmiştir. Kod teori modeli ile birlikte alt temalar arasındaki ilişkiler saptanmıştır. Araştırma kapsamında üç farklı kod teori modeline yer verilmiş olup, ilk olarak mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisine ait alt temalar arasındaki ilişkiye, ardından mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâya ait alt temalar arasındaki ilişkiye ve son olarak da duygusal zekâ ile problem çözme becerisine ait alt temalar arasındaki ilişkiye yer verilmiştir. Kod ilişkiler tarayıcısı ile birlikte yine alt temalar arasındaki ilişkiler belirlenmiş olup, aynı zamanda ilişkisel ifadelerin yoğunluğu ve sıklığı tespit edilmiştir. Şekil 6'da katılımcıların mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi konusu hakkındaki görüşlerinin ilişkisini gösterir kod teori modeli görülmektedir. Şekil 8'de katılımcıların mükemmeliyetçilik ve duygusal zekâ konusu hakkındaki görüşlerinin ilişkisini gösterir kod teori modeli ve Şekil 10'da ise katılımcıların duygusal zekâ ve problem çözme becerisi konusu hakkındaki görüşlerinin ilişkisini gösterir kod teori modeli görülmektedir.



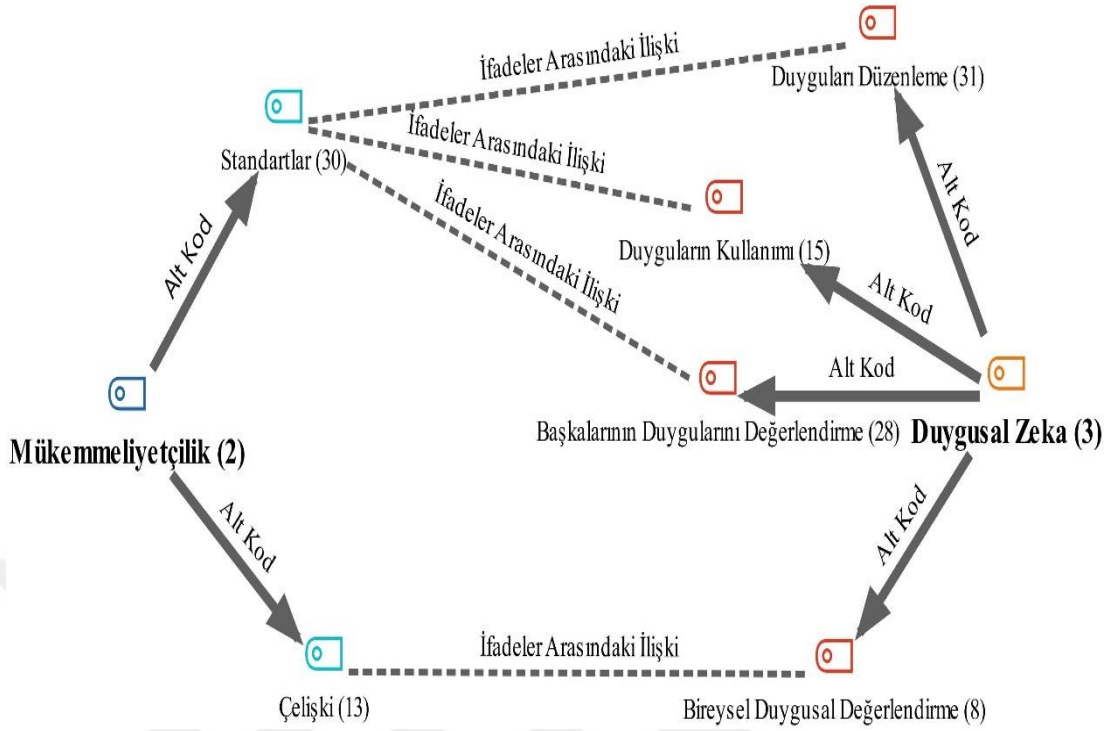
Şekil 6: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik ve Problem Çözme Becerisi Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişkisini Gösterir Kod Teori Modeli

Şekil 6'ya bakıldığında katılımcıların yoğun olarak standartlardan bahsederken aynı anda kişisel kontrolden de bahsettiği görülmektedir. Yine katılımcılar standartlardan ve çelişkiden bahsederken yaklaşma-kaçınmadan da bahsetmiştir. Standartlar ve kişisel kontrol, standartlar ve yaklaşma-kaçınma, son olarak ise çelişki ve yaklaşma-kaçınma arasındaki ilişkiye dair ifadelerin yoğunluğuna ve sıklığına Şekil 7'de yer verilmiştir.

Kod Sistemi	Problem Çözme Becerisi	Kişisel Kontrol	Yaklaşma-Kaçınma	Problem Çözme Yeteneğine Güven	TOPLAM
✓ Mükemmeliyetçilik					0
Çelişki			1		2
Standartlar		1	1		7
TOPLAM	0	6	3	0	9

Şekil 7: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik ve Problem Çözme Becerisi Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişkisini Gösterir Kod İlişkiler Tarayıcısı

Şekil 7'ye bakıldığında araştırmada standartlar ve kişisel kontrol arasındaki ilişkiye dair ifadelerin 6 kez geçtiği görülmektedir. Yine katılımcıların standartlardan bahsederken yaklaşma-kaçınmadan 1 kez, çelişkiden bahsederken ise yaklaşma-kaçınmadan 2 kez bahsettikleri saptanmıştır. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin tur esnasında yüksek standartları olduğunu ve bu standartların karşılaşılan problemler üzerinde rehberlerin kişisel hâkimiyet kurmalarına kolaylık sağladığını göstermektedir. Aynı zamanda profesyonel turist rehberlerinin sahip oldukları bu standartlar, karşılaştıkları problemlerle başa çıkabilmelerinde olumlu bir etkiye sahip olmaktadır. Bununla birlikte profesyonel turist rehberlerinin yüksek standartları olsada, bazen bu standartlara ilişkin performanslarından tatmin olmadıkları ve çelişkiye düştükleri görülmektedir. Çelişki ise rehberlerin karşılaştıkları problemlerle başa çıkmalarında olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.



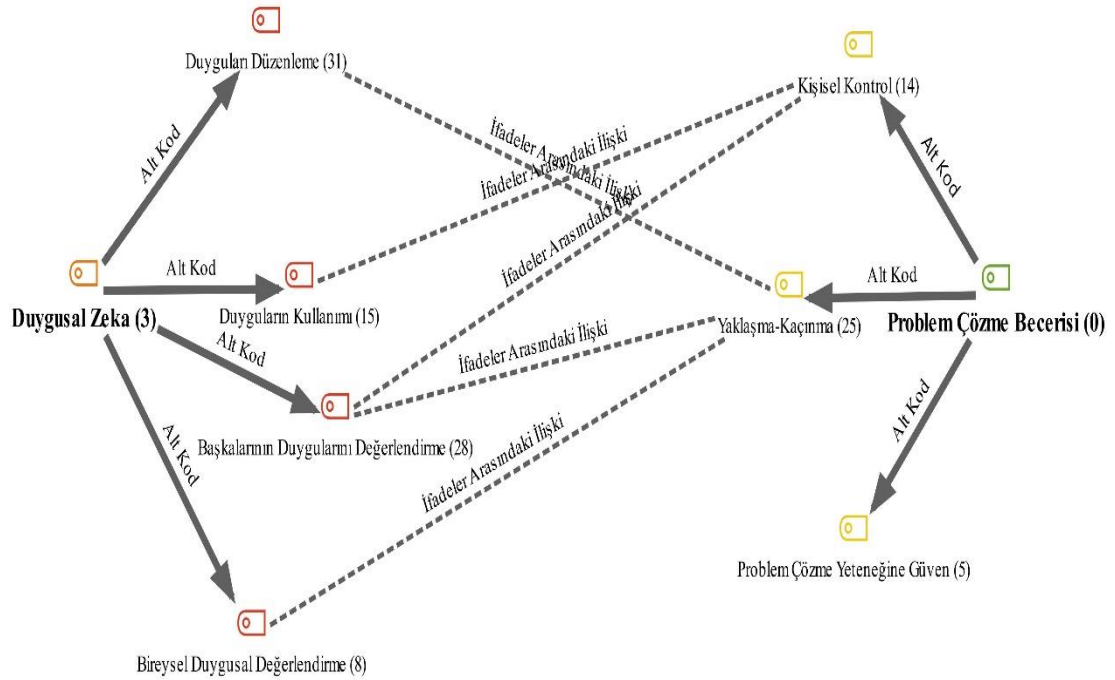
Şekil 8: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik ve Duygusal Zekâ Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişisini Gösterir Kod Teori Modeli

Şekil 8'e bakıldığında katılımcıların yoğun olarak standartlardan bahsederken aynı anda duyguları düzenleme, duyguların kullanımı ve başkalarının duygularını değerlendirmeden de bahsettiği görülmektedir. Yine katılımcılar çelişkiden bahsederken aynı anda bireysel duygusal değerlendirmeden de bahsetmiştir. Standartlar ve duyguları düzenleme, standartlar ve duyguların kullanımı, standartlar ve başkalarının duygularını değerlendirme, son olarak ise çelişki ve bireysel duygusal değerlendirme arasındaki ilişkiye dair ifadelerin yoğunluğuna ve sıklığına Şekil 9'da yer verilmiştir.

Kod Sistemi	Duygusal Zekâ	Duyguları Düzenleme	Duyguların Kullanımı	Başkalarının Duygularını Değerlendirme	Bireysel Duygusal Değerlendirme	TOPLAM
Mükemmeliyetçilik						0
Çelişki					1	1
Standartlar		1	1	1		3
TOPLAM	0	4	4	2	1	11

Şekil 9: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik ve Duygusal Zekâ Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişisini Gösterir Kod İlişkiler Tarayıcısı

Şekil 9'a bakıldığında araştırmada standartlar ve duyguları düzenleme arasındaki ilişkiye dair ifadelerin 4 kez, standartlar ve duyguların kullanımı arasındaki ilişkiye dair ifadelerin 4 kez ve standartlar ve başkalarının duygularını değerlendirme arasındaki ilişkiye dair ifadelerin ise 2 kez geçtiği görülmektedir. Katılımcıların çelişkiden bahsederken aynı anda bireysel duygusal değerlendirmeden de 1 kez bahsettikleri saptanmıştır. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin sahip oldukları yüksek standartların başkalarının duygularını anlama ve değerlendirmede, kendini ve başkalarını motive etmede, duygularını kontrol etmede ve sosyal ilişkiler kurmada oldukça etkili olduğunu göstermektedir. Ancak bazen profesyonel turist rehberleri yüksek standartlara sahip olmakla birlikte performanslarından tatmin olmamakta ve her zaman daha iyisinin olabileceğini düşünmektedirler. Yaşanan bu çelişki, profesyonel turist rehberlerinin kendi duygularını anlama ve değerlendirmede birtakım sıkıntılar yaşamalarına neden olmaktadır.



Şekil 10: Katılımcıların Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerisi Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişisini Gösterir Kod Teori Modeli

Şekil 10'a bakıldığında katılımcıların yoğun olarak duyguları düzenlemeden bahsederken aynı anda yaklaşma-kaçınmadan da bahsettiği görülmektedir. Yine katılımcılar duyguların kullanımından bahsederken kişisel kontrolden de bahsetmiştir. Başkalarının duygularını değerlendirme aynı anda kişisel kontrol ve yaklaşma-kaçınma ile bahsedilmiştir. Son olarak ise katılımcıların bireysel duygusal

değerlendirmeden bahsederken aynı anda yaklaşma-kaçınmadan da bahsettiği görülmektedir. Duyguları düzenleme ve yaklaşma-kaçınma, duyguların kullanımı ve kişisel kontrol, başkalarının duygularını değerlendirme ve kişisel kontrol, başkalarının duygularını değerlendirme ve yaklaşma-kaçınma, bireysel duygusal değerlendirme ve yaklaşma-kaçınma arasındaki ilişkiye dair ifadelerin yoğunluğuna ve sıklığına Şekil 11’de yer verilmiştir.

Kod Sistemi	Problem Çözme Becerisi	Kişisel Kontrol	Yaklaşma-Kaçınma	Problem Çözme Yeteneğine Güven	TOPLAM
▼ Duygusal Zeka					0
• Duyguları Düzenleme			•		3
• Duyguların Kullanımı		•			1
• Başkalarının Duygularını Değerlendirme		•	•		4
• Bireysel Duygusal Değerlendirme			•		1
TOPLAM	0	3	6	0	9

Şekil 11: Katılımcıların Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerisi Konusu Hakkındaki Görüşlerinin İlişkisini Gösterir Kod İlişkiler Tarayıcısı

Şekil 11’e bakıldığında araştırmada duyguları düzenleme ve yaklaşma kaçınma arasındaki ilişkiye dair ifadelerin 3 kez, duyguların kullanımı ve kişisel kontrol arasındaki ilişkiye dair ifadelerin 1 kez geçtiği görülmektedir. Başkalarının duygularını değerlendirme ve kişisel kontrol arasındaki ilişkiye dair ifadelerin 2 kez, başkalarının duygularını değerlendirme ve yaklaşma-kaçınma arasındaki ilişkiye dair ifadelerin yine 2 kez geçtiği tespit edilmiştir. Son olarak bireysel duygusal değerlendirme ve yaklaşma-kaçınma arasındaki ilişkiye dair ifadelerin ise 1 kez geçtiği saptanmıştır. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin hem kendi duygularını hem de başkalarının duygularını doğru anlayıp değerlendirebildiğini, duygularını kontrol altında tutabildiğini ve sosyal ilişkilerinin iyi olduğunu göstermektedir. Tüm bu olumlu duygular ise karşılaşılan problemlerle başa çıkmada olumlu bir etkiye sahip olmaktadır. Benzer şekilde başkalarının duygularını anlama ve değerlendirmede iyi olma ve yüksek motivasyona sahip olma ise karşılaşılan problemlere dair kişisel hâkimiyet kurmada kolaylıklar sağlamaktadır.

Katılımcıların mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ olgularına ilişkin ifadelerine araştırma kapsamında yer verilmiş olup, Ek 1 kısmında detaylı bir şekilde sunulmuştur.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

MÜKEMMELİYETÇİLİĞİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNE ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACI ROLÜNE İLİŞKİN TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK NİCEL BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın dördüncü bölümünde mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolü nicel yöntem aracılığı ile açıklanmıştır. Öncelikli olarak araştırma değişkenlerinin belirlenmesi ve anket sorularının hazırlanması, model ve hipotezler, evren ve örneklem büyüklüğü, anketin uygulanması ve verilerin toplanmasına yer verilmiştir. Ardından araştırmanın geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış ve detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenlerine ilişkin keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca birleşim ve ayrışım geçerliliğine de bakılmıştır. Ardından istatistiksel analizler ve bulgular kısmına detaylı bir şekilde yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri, değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler, değişkenler arası ilişkilere yönelik korelasyon analizi, değişkenler arası ilişkilere yönelik yol analizi ve son olarak duygusal zekânın aracılık rolüne ilişkin istatistiksel analizler ve hipotez testi sonuçları açıklanmıştır.

4.1. Araştırmanın Yöntemi

Nicel yöntem, olgu ve olayları nesnelleştirerek gözlemlenebilir, ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilebilir bir şekilde ortaya koyan bir araştırma türüdür (Gürbüz ve Şahin, 2018). Dolayısıyla yapılan araştırmada profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâlarına ilişkin bilgilerin anket ile öğrenilmesi amacıyla nicel yöntem tercih edilmiştir. Bununla birlikte araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan mükemmeliyetçilik, problem çözme

becerisi ve duygusal zekâ etkileşimine dair önermelerin ampirik bazda çözümlenmesi amacıyla, araştırma dahilinde alan araştırması yapılmıştır. Araştırmaya ilişkin veri sağlanması sürecinde, birincil ve ikincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. İkincil kaynak olarak düzenli yayınlar, kitaplar ve elektronik veri tabanlarından faydalanılmış; anket tekniği kullanılarak yapılan araştırmayla ise birincil verilerin elde edilmesi amaçlanmıştır.

4.1.1. Araştırma Değişkenlerinin Belirlenmesi ve Anket Sorularının Hazırlanması

Bu bölümde araştırmanın amaçlarına bağlı olarak alanyazından hareketle araştırmanın kavramsal çatısını oluşturan mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ olmak üzere üç değişken ve bu değişkenleri oluşturan alt değişkenler anket yardımıyla profesyonel turist rehberleri üzerinde test edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçüm aracı profesyonel turist rehberlerine hitaben araştırmanın; konusunu ve amacını içeren kısa bir üst yazının haricinde, kapalı uçlu ve Likert ölçeği şeklinde hazırlanmış olup, dört ana bölümden oluşmaktadır.

Anket formunda katılımcıya yönelik demografik faktörlerin belirlenmesi amacıyla yöneltilen soruların hazırlanmasında, benzer çalışmalarda oluşturulmuş soru tipleri incelenip, araştırma için en uygun olanları anket formuna yerleştirilmiştir. Buna göre profesyonel turist rehberlerinin demografik özelliklerinin belirlenmesinde; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki deneyim, çalışma şekli, çalışma kartında ekli diller ve bağlı olduğu rehberler odası gibi faktörler dikkate alınmıştır.

Mükemmeliyetçilik değişkeni araştırmada dışsal (bağımsız) değişken olarak incelenmekte olup, iki alt boyut yardımıyla analiz edilmiştir. Bu boyutlar; standartlar ve çelişki olarak bilinmektedir.

Mükemmeliyetçiliği oluşturan her bir boyuta ilişkin ölçek oluştururken, alanyazın taraması sonucunda 1996 yılında Slaney ve Johnson tarafından geliştirilen 2014 yılında Rice, Richardson ve Tueller tarafından revize edilen “Mükemmeliyetçilik Ölçeği” kullanılmıştır. 1996 yılında geliştirilen ölçek 3 boyut (Yüksek Standartlar (7) / Düzen (4) / Çelişki (12)) olup, 23 ifadeden oluşmaktadır. Düzen boyutu (4) analize tabi tutulmamaktadır. 2014 yılında revize edilen ölçek ise 2 boyut olup, 8 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğe ait alt boyutlar ve ifade sayıları Tablo 9’da gösterilmektedir.

Tablo 9: Mükemmeliyetçilik Ölçeği Alt Boyutları ve İfade Sayıları

Alt Boyutlar	İfade Sayısı
Standartlar Alt Boyutu	4 İfade
Çelişki Alt Boyutu	4 İfade
Toplam	8 İfade

Tablo 9 incelendiğinde bu ifadelerin 4'ünün standartlar, diğer 4'ünün ise çelişki boyutunu ölçmeye yönelik oluşturulduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan 1, 2, 3 ve 4. ifadeler standartlar boyutu ile 5, 6, 7 ve 8. ifadeler ise çelişki boyutu ile ilgilidir. (Örnek ifade: Kendimden beklentilerim yüksektir.)

Mükemmeliyetçilik ölçeği iki boyuttan oluşan Likert-5'li bir ölçektir. Likert ölçeği, 1970 yılında Rensis Likert tarafından geliştirilmiş olup, sosyal bilimler alanında yaygın olarak kullanılmaktadır. Kişinin bir nesne, bir tutum ya da bir davranış konusunda kendisine sorulan ifadelere katılma ya da katılmama derecesini ölçmektedir. Likert ölçek 5, 7, 9 ve 11'li olabilmektedir ancak en yaygın olanı 5'li Likerttir (Altunışık vd., 2012). Bu nedenle bu araştırma kapsamında 5'li Likert tercih edilmiştir. Ölçekte yer alan her ifade; “Kesinlikle Katılmıyorum” (1), “Katılmıyorum” (2), “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” (3), “Katılıyorum” (4) ve “Kesinlikle Katılıyorum” (5) değerine karşılık gelmektedir.

Problem çözme becerisi değişkeni ise araştırmada içsel (bağımlı) değişken olarak incelenmekte olup, üç alt boyut yardımıyla analiz edilmiştir. Bu boyutlar; problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol olarak bilinmektedir.

Problem çözme becerisini oluşturan her bir boyuta ilişkin ölçek oluştururken, alanyazın taraması sonucunda 1982 yılında Heppner ve Peterson tarafından geliştirilen “Problem Çözme Becerisi Ölçeği” kullanılmıştır. 1982 yılında geliştirilen ölçek 3 boyut olup, 35 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte 3 ifade dolgu madde olup, puanlama esnasında puanlama dışı tutulmuştur. Bu bağlamda ölçek 32 ifade olarak ele alınmış ve kullanılmıştır. Ölçeğe ait alt boyutlar ve ifade sayıları Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10: Problem Çözme Becerisi Ölçeği Alt Boyutları ve İfade Sayıları

Alt boyutlar	İfade Sayısı
Problem Çözme Yeteneğine Güven Boyutu	11 İfade
Yaklaşma-Kaçınma Boyutu	16 İfade
Kişisel Kontrol Boyutu	5 İfade
Toplam	32 İfade

Tablo 10 incelendiğinde bu ifadelerin 11'inin problem çözme yeteneğine güven, 16'sının yaklaşma-kaçınma ve 5'inin ise kişisel kontrol boyutunu ölçmeye yönelik oluşturulduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 ve 11. ifadeler problem çözme yeteneğine güven ile 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 ve 27. ifadeler yaklaşma-kaçınma boyutu ile 28, 29, 30, 31 ve 32. ifadeler ise kişisel kontrol boyutu ile ilgilidir. Ölçekte ters kodlama olup, 3, 10, 12, 13, 14, 18, 19, 21, 24, 26, 28, 29, 30, 31 ve 32. ifadeler ters olarak puanlanan ifadelerdir. (Örnek ifade: Genellikle sorunları çözmek için yaratıcı ve etkili seçenekler üretebilirim.)

Problem çözme becerisi ölçeği üç boyuttan oluşan Likert-5'li bir ölçektir. Ölçekte yer alan her ifade; “Kesinlikle Katılmıyorum” (1), “Katılmıyorum” (2), “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” (3), “Katılıyorum” (4) ve “Kesinlikle Katılıyorum” (5) değerine karşılık gelmektedir.

Duygusal zekâ değişkeni ise araştırmada aracı değişken olarak incelenmekte olup, dört alt boyut yardımıyla analiz edilmiştir. Bu boyutlar; bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme olarak bilinmektedir. Dışsal (bağımsız) değişkenin etkisini içsel (bağımlı) değişkene ileten değişkene aracı değişken denilmektedir. Müdahaleci değişken olarak da tanımlanabilen aracı değişken, dışsal (bağımsız) değişkenin içsel (bağımlı) değişken üzerindeki etkisini açıklamaya yardımcı olmaktadır. Aracılık etkisinin ortaya çıkabilmesi için üç şartın yerine gelmesi gerekmektedir. Bu şartlar; 1) dışsal (bağımsız) değişken içsel (bağımlı) değişkeni etkilemelidir, 2) dışsal (bağımsız) değişken aracı değişkeni etkilemelidir ve 3) aracı değişken içsel (bağımlı) değişkeni etkilememiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Ancak bu şartlar geleneksel yaklaşımda geçerlidir. Çağdaş yaklaşıma göre, dışsal (bağımsız) değişken içsel (bağımlı) değişkeni etkilemek zorunda değildir (Meydan ve Şeşen, 2015). Aracı etki modelinde, bootstrap testi sonucunda dolaylı etkinin anlamlı olması halinde aracılık modeli doğrulanmış kabul edilmektedir. Başka herhangi bir teste ihtiyaç duyulmamaktadır (Gürbüz, 2019a).

Duygusal zekâyı oluşturan her bir boyuta ilişkin ölçek oluştururken, alanyazın taraması sonucunda 2002 yılında Wong ve Law tarafından geliştirilen “Duygusal

Zekâ Ölçeği” kullanılmıştır. 2002 yılında geliştirilen ölçek 4 boyut olup, 16 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğe ait alt boyutlar ve ifade sayıları Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11: Duygusal Zekâ Ölçeği Alt Boyutları ve İfade Sayıları

Alt Boyutlar	İfade Sayısı
Bireysel Duygusal Değerlendirme Boyutu	4 İfade
Başkalarının Duygularını Değerlendirme Boyutu	4 İfade
Duyguların Kullanımı Boyutu	4 İfade
Duyguları Düzenleme Boyutu	4 İfade
Toplam	16 İfade

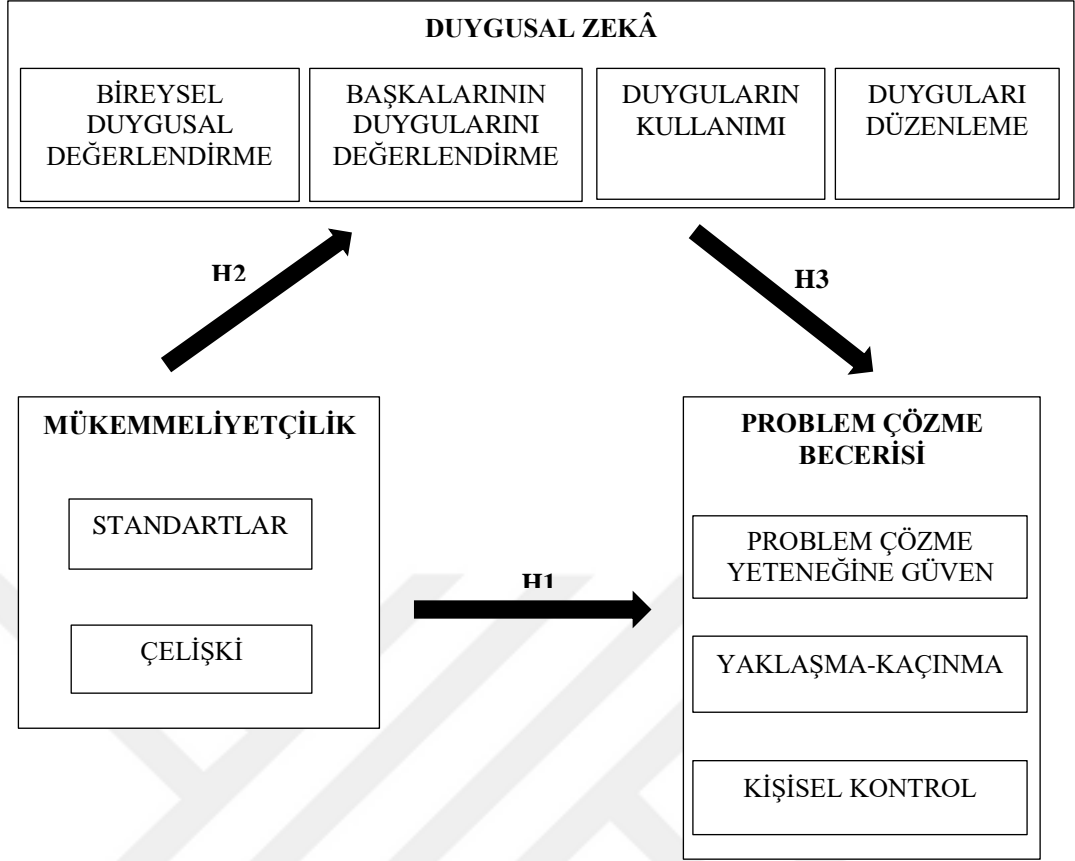
Tablo 11 incelendiğinde bu ifadelerin 4’ünün bireysel duygusal değerlendirme, 4’ünün başkalarının duygularını değerlendirme, 4’ünün duyguların kullanımı ve diğer 4’ünün ise duyguları düzenleme boyutunu ölçmeye yönelik oluşturulduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan 1, 2, 3 ve 4. ifadeler bireysel duygusal değerlendirme boyutu ile 5, 6, 7 ve 8. ifadeler başkalarının duygularını değerlendirme boyutu ile 9, 10, 11 ve 12. ifadeler duyguların kullanımı ile 13, 14, 15 ve 16. ifadeler ise duyguları düzenleme boyutu ile ilgilidir. (Örnek ifade: Çoğu zaman bazı duygularımın nedenini kolaylıkla anlarım.)

Duygusal zekâ ölçeği dört boyuttan oluşan Likert-5’li bir ölçektir. Ölçekte yer alan her ifade; “Kesinlikle Katılmıyorum” (1), “Katılmıyorum” (2), “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” (3), “Katılıyorum” (4) ve “Kesinlikle Katılıyorum” (5) değerine karşılık gelmektedir.

Mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâyâ ilişkin ölçeklerin Türkçe’ye uyarlanmasında iki İngilizce öğretmeni ve bir psikologdan yardım alınmış olup, karşılaştırma yapıldıktan sonra anlam bakımından bir farklılık olmadığı kanısına varılarak araştırmada kullanılmıştır.

4.1.2. Araştırmada Kullanılan Model ve Hipotezler

Araştırma sürecinde belirlenen ilişkisel önermeler ışığında, mevcut değişkenler dikkate alınarak bir araştırma modeli oluşturulmuştur. Model, bu araştırma sonucunda ulaşılmak istenen amaca uygun olarak şekillendirilmiş olup; nicel verilerin sağlıklı ve rasyonel bir biçimde değerlendirilmesini sağlamaktadır. Şekil 12’de araştırma modeline yer verilmiştir.



Şekil 12: Araştırma Modeli

Bu modelin çözümlenmesini sağlayacak, araştırmanın teorik içeriğine uygun araştırma hipotezleri geliştirilmiştir. Bu hipotezlerin içeriği şu şekildedir:

H₁: Mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Mükemmeliyetçiliğin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Duygusal zekânın problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.

H_{4a}: Standartların problem çözme yeteneğine güvene etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.

H_{4b}: Standartların yaklaşma-kaçınmaya etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.

H_{4c}: Standartların kişisel kontrole etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.

H_{4d}: Çelişkinin problem çözme yeteneğine güvene etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.

H_{4c}: Çelişkinin yaklaşma-kaçınmaya etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.

H_{4f}: Çelişkinin kişisel kontrole etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.

4.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü

Araştırmanın evreninde maliyet ve zaman kısıtları göz önünde bulundurularak, tam sayıma gidilmesi rasyonel görülmemektedir. Bu nedenle araştırmada örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Temelde olasılığa dayalı ve olasılığa dayalı olmayan olmak üzere iki farklı örnekleme yöntemi vardır. Olasılığa dayalı örneklemede, evrende yer alan her elemanın örnekte yer alma şansı bilinmekte ve bu şans her eleman için eşit olmaktadır. Evrendeki her elemanın örnekte temsil edilme şansına sahip olmasından dolayı buna tesadüfi, ihtimalli ya da önyargısız örnekleme de denilmektedir. Olasılığa dayalı olmayan örneklemede ise evrende yer alan bazı elemanların örnekte yer alma şansları diğer elemanlardan daha yüksektir veya düşüktür. Şansları eşit olmamaktadır. Bu sebepten dolayı bu yöntemde tesadüfi olmayan, ihtimalsiz ya da önyargılı örnekleme yöntemi de denilmektedir. Bu araştırma kapsamında olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde, birimlerin seçimi araştırmacıya bırakılmıştır. Araştırmacı gözüne kestirdiği ya da uygun gördüğü kişiye anketi doldurmasını teklif etmektedir. Oldukça yaygın olarak kullanılan bu teknikte esas, ankete cevap veren herkesin örneğe dâhil edilmesidir. En kolay bulunan denek en ideal olanıdır görüşü hâkimdir. Denek bulma işlemi arzu edilen örnek büyüklüğüne ulaşıncaya kadar devam etmektedir (Altunışık vd., 2012).

Evren belirlerken araştırma problemi, verilerin hangi birimlerden elde edileceği ve araştırma sonucunda elde edilen bulguların kimler üzerinde genelleme yapılacağı iyi ifade edilmelidir. Bu bağlamda araştırmanın evrenini rehberler odasına bağlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Türkiye’de toplam 13 tane rehber odası bulunmaktadır. 2019 yılı verilerine göre bu odalara bağlı toplam rehber sayısı 10.918 olarak belirlenmiştir. Ancak 10.918 rehberin 8.195’i eylemli turist rehberi olarak hizmet verirken; 2.723 rehber ise eylemsiz olarak görülmektedir (tureb.org.tr). Turist rehberi, eylemli turist rehberi ve eylemsiz turist rehberi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Turist rehberliği ruhsatnamesine sahip olan rehberler fiilen rehberlik mesleğini icra edebilmek için bağlı oldukları meslek odasında yıllık çalışma kartı çıkarmak zorundadır. Bu bağlamda eylemli turist rehberi, çalışma kartı sahibi olup,

fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberini; eylemsiz turist rehberi ise ruhsatname sahibi olup, çalışma kartı olmayan turist rehberini ifade etmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012). Bu duruma istinaden, 8.195 kişiden oluşan evren içinde minimum örnekleme sayısı %95 güven aralığı ve %5 örnekleme hatası ile 367 olarak hesaplanmıştır (www.surveysystem.com). Bu araştırma kapsamında 8.195 eylemli rehberin bulunduğu evren içinde 410 rehber araştırmanın rneklemi için belirlenmiştir. Rehber odalarına göre profesyonel turist rehberi sayıları Tablo 12’de görülmektedir.

Tablo 12: Rehber Odalarına Göre Profesyonel Turist Rehberi Sayıları

ODA	EYLEMLİ	EYLEMSİZ	TOPLAM REHBER
ADRO	112	51	163
ANRO	542	259	801
ARO	1.285	419	1.704
ATRO	545	97	642
BURO	98	33	131
ÇARO	149	36	185
GARO	140	23	163
İRO	3.430	1.208	4.638
İZRO	777	317	1.094
MURO	321	96	417
NERO	600	116	716
ŞURO	106	36	142
TRO	90	32	122
TOPLAM	8.195	2.723	10.918

Kaynak: Rehber İstatistikleri. tureb.org.tr (Erişim Tarihi: 3 Ağustos 2019)

Tablo 12 incelendiğinde sırasıyla Adana, Ankara, Antalya, Aydın, Bursa, Çanakkale, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Muğla, Nevşehir, şanlıurfa ve Trabzon’da olmak üzere Türkiye’de toplam 13 tane rehber odası olduğu görülmektedir. 13 odaya bağlı toplam rehber sayısı 10.918’dir. Bu rehberlerden 8.195’i eylemli turist rehberi olup; 2.723’ ise eylemsiz turist rehberi olarak görülmektedir (tureb.org.tr).

Bu araştırma belirtildiği gibi profesyonel turist rehberleri üzerinde uygulanmıştır. Daha önceden yapılmış mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâya ilişkin çalışmalarda profesyonel turist rehberleri üzerinde yapılmış bir uygulamaya yer verilmediği için yapılan araştırmada profesyonel turist rehberleri tercih edilmiştir.

Profesyonel turist rehberi, kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiye denilmektedir.

Turist rehberliği hizmeti ise seyahat acenteliği faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların, gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütölüp acente adına yönetilmesini ifade etmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

4.1.4. Anketin Uygulanması ve Verilerin Toplanması

Bu araştırmada profesyonel turist rehberleri temel alınarak, mükemmeliyetçilik düzeyinin problem çözüme becerisi üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracı rolü incelenmektedir. Başka bir deyişle, turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik düzeylerinin problem çözüme becerisine olan etkisinde duygusal zekânın aracı rolü bu araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır.

Yapılan araştırma kuramsal çerçevede ileri sürölen bilgilerle ve ulaşılabilen alanyazınla sınırlıdır. Yani mükemmeliyetçilik, problem çözüme becerisi ve duygusal zekâ değişkenleri arasındaki ilişkiler ve birbirleri üzerindeki etkiler ile sınırlandırılmıştır.

Bu araştırma profesyonel turist rehberleri üzerinde uygulanarak sınırlandırılmıştır. Araştırmayı turizm sektörünün diğer çalışanlarında da uygulamak mümkündür. Aynı zamanda başka sektörlerde uygulanması durumunda farklı sonuçlar çıkma ihtimali de bulunmaktadır.

Araştırmada kullanılan anket mükemmeliyetçiliğin “standartlar ve çelişi” boyutlarını ölçen ifadeleri ile problem çözüme becerisinin “problem çözüme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol” boyutlarını ölçen ifadeleri ile duygusal zekânın ise “bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme” boyutlarını ölçen ifadeleri ile sınırlandırılmıştır.

2019 yılı Haziran ayı içerisinde profesyonel turist rehberlerinden anket yöntemiyle elde edilen veriler, araştırma için bir sınırlılık olarak görölmektedir. Yani elde edilen

anketler, bir aylık kesitsel bir zaman diliminde toplandığı için bu kısa zaman dilimi araştırmada bir sınırlılık olarak varsayılmaktadır.

Oluşturulan anket formunun profesyonel turist rehberleri tarafından nasıl algılandığı ve nasıl karşılandığını gözlemek amacıyla, ilk olarak 20 profesyonel turist rehberi üzerinde pilot uygulama yapılmıştır. Yüz yüze görüşme tekniği ile yapılan pilot çalışmalar sonucunda, profesyonel turist rehberleri tarafından yanlış algılanan bazı ifadelerin, yazın bakımından sadeleştirilmesi yoluna gidilmiştir. Sadeleştirilen anket formu üzerinden bu kez 10 profesyonel turist rehberi ile tekrar pilot çalışma yapılmış ve sonuç olumlu çıkmıştır.

Pilot çalışmaların tamamlanmasının ardından, araştırmaya birincil veriler elde etmek için anket formunun profesyonel turist rehberlerine ulaştırılması aşamasına gelinmiştir. Araştırmanın evrenini rehberler odasına bağlı eylemli profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Araştırmada anket formlarının profesyonel turist rehberlerine yüz yüze görüşme tekniği ile doldurulması amaçlanmıştır. Bu yöntem verilerin sağlıklı ve hızlı bir şekilde toplanmasını sağlama amacı ile tercih edilmiştir. Bunun yanında profesyonel turist rehberlerinin tümüne ulaşmanın zaman aısından ve maddi aından zorluğu nedeniyle hazırlanan web sayfası yoluyla “online anket” doldurulması sağlanarak anket geri dönüş oranını arttırma yoluna gidilmiştir. Anketler e-posta aracılığıyla profesyonel turist rehberlerinin doğrudan e-posta adreslerine gönderilmiş ve bu şekilde anket çalışmasına doğrudan ulaşmaları sağlanmıştır. Aynı zamanda anket formları sosyal medya aracılığıyla profesyonel turist rehberlerinin mobil cihazlarına da gönderilmiştir.

Anketler Haziran ayı içerisinde uygulanmıştır ve anketlerin toplanması yaklaşık olarak bir ay sürmüştür. Toplam 410 adet anket elde edilmiştir. Anketlerin büyük bir çoğunluğu yüz yüze görüşme tekniği ile toplandığı için kayıp veriye rastlanılmamıştır.

Toplanan verilerin nasıl analiz edileceği ve hangi analiz tekniklerinin kullanılacağı araştırma sonuçlarının doğru yorumlanması aısından büyük önem taşımaktadır. Bu araştırmanın sonuçları istatistik programlarına yüklenmiş ve uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Öncelikli olarak veri setinin normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığını değerlendirmek amacıyla üç değişken ve alt boyutlarına ilişkin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayılarına bakılmıştır.

Araştırmanın geçerliliğini ölçmek için keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Keşfedici faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya yönelik bir işlem; doğrulayıcı faktör analizinde ise değişkenler arasındaki ilişkiye dair daha önce saptanan bir modelin ya da hipotezin test edilmesi söz konusu olup, farklı örneklem üzerinde ölçekler test edilmiştir. KFA ve DFA'ya ek olarak, ölçeklerin birleşim ve ayrışım geçerliliğine de bakılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla içsel tutarlılık analizlerinden biri olan Cronbach alfa olarak da bilinen alfa katsayısına yer verilmiştir. Araştırmada tanımlayıcı istatistiklerin değerlendirilmesinde frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma analizleri kullanılmıştır. Frekans ve yüzde analizlerinden yararlanarak profesyonel turist rehberlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ortaya koyulmuştur. Bunun yanı sıra araştırmada kullanılan mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ ile ilgili ölçeklere ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinden oluşan veriler tablolar haline getirilerek değerlendirilmiştir. Mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiler incelenmiş olup, duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkide aracı etkisinin olup olmadığı yapısal eşitlik modeli ile ortaya koyulmuştur. Bu bağlamda öncelikle mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenleri arasındaki nedensel ve nedensel olmayan ilişkilerin test edilmesinde ve doğrudan ve doğrudan olmayan ilişkilerin karşılaştırılmasında korelasyon ve yol analizi kullanılmıştır. Son olarak ise aracılık testi yapılmıştır. Aracı etkinin anlamlı olup olmadığını test etmek için Bootstrapping yöntemi kullanılmıştır.

4.2. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Bilimsel bir araştırmada, yapılacak ölçümlerin geçerliliği ve güvenilirliği veri toplama aracının temel niteliğini oluşturmaktadır. Araştırmacının veri toplama sürecinde yapacağı “rastlantısal” ya da “sistemik hatalar” araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliği üzerinde önemli bir rol oynamaktadır. Geçerlilik, “ölçme aracının, ölçmek istenilen şeyi gerçekten ölçüp ölçmediğini ifade eden bir kavram olup”, güvenilirlik ise “ölçme aracının aynı örneklem üzerinde tekrarlanarak uygulanması durumunda sonucun değişip değişmediğini ifade eden bir kavramdır” (Ural ve Kılıç, 2013).

Geçerliliği test etmek amacıyla “Keşfedici Faktör Analizi (KFA)” ve “Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)” yapılmaktadır. Keşfedici faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya yönelik bir işlem; doğrulayıcı faktör analizinde ise değişkenler arasındaki ilişkiye dair daha önce saptanan bir modelin ya da hipotezin test edilmesi söz konusudur. Yapılan işlemler açısından keşfedici faktör analizi daha çok, yeni oluşturulan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmede kullanılan bir yöntem olup, ölçekteki gözlenen değişkenlerden hareketle, gözlenemeyen daha az faktöre ulaşmayı amaçlamaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ise daha önce keşfedilmiş ve daha az faktör altında birleştirilmiş ölçeklerin, araştırmanın yapıldığı örnekleme de benzer olup olmadığını test etmek üzere yapılmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015).

Geçerli bir ölçekte bulunması gereken önemli bir özellik ölçeğin güvenilir olmasıdır. Güvenirliğin hesaplanması için çok sayıda yöntem vardır. Bunlardan en çok kullanılanı Alfa modelidir. Cronbach tarafından geliştirilen bu modelde, Cronbach alfa kat sayısı 0-1 arasında değer almaktadır. Alfa katsayısı, ölçek içinde bulunan maddelerin iç tutarlılığının bir ölçüsüdür. Alfa katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanmaktadır (Lorcu, 2015):

- $0 \leq a < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.
- $0,40 \leq a < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür.
- $0,60 \leq a < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.
- $0,80 \leq a < 1$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Güvenilirlik ve geçerlilik arasında yakın bir bağ vardır. Eğer bir ölçek mükemmel bir geçerliliğe sahipse, mükemmel bir güvenilirliğe de sahiptir. Eğer ölçek güvenilir değil ise mükemmel bir geçerliliğe de sahip olmamaktadır. Çünkü ölçülen değerler tesadüfi hata terimlerini de içermektedir. Kısacası, güvenilir olmama geçerliliği de riske sokmaktadır. Ancak bir ölçeğin güvenilir olması geçerliliğin sağlandığı anlamına gelmemektedir. Geçerlilik için güvenilirlik bir ön şarttır, ancak yeterli değildir (Altunışık vd., 2012).

Araştırma kapsamında ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek için farklı istatistik programları kullanılarak “Keşfedici Faktör Analizi (KFA)” ve “Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)” yapılmıştır. Aynı zamanda ölçüm modelinin “Birleşim ve Ayrışım

Geçerliliği”ne de bakılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla ise “Güvenilirlik Analizi” yapılmıştır.

Tüm bu analizler yapılmadan önce veri setinin normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığı kontrol edilmiştir. Normal dağılım, normal dağılım eğrisi ile kavramlaştırılan varsayımsal evren dağılımdır. Gauss dağılımı ya da Gauss eğrisi olarak da bilinen normal dağılım eğrisi, sürekli ve olasılıklı bir fonksiyon eğrisidir. Dağılımın normalliğini inceleyebilmek için; aralık yöntemi, grafiksel yöntemler, kolmogorov-simironov ve shapiro-wilks normallik testleri kullanılmaktadır. Normal dağılımı test etmenin bir diğer yolu da çarpıklık ve basıklık katsayılarına bakmaktır. Dağılımın normal olabilmesi için çarpıklık ve basıklık katsayılarının ± 1 arası değer alması gerekmektedir. Bazı kaynaklara göre ise ± 2 , ± 3 arası değerler almaktadır (Altunışık vd., 2012). Bu araştırma kapsamında üç değişken ve alt boyutlarına ilişkin çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) katsayılarına bakılmıştır. Değişkenler ve alt boyutlarına ilişkin çarpıklık ve basıklık katsayılarına Tablo 13’te yer verilmiştir.

Tablo 13: Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duygusal Zekâ Alt Boyutlarına İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

	Çarpıklık		Basıklık	
	İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
Mükemmeliyetçilik	-0,018	0,121	0,820	0,240
Standartlar	-0,557	0,121	0,355	0,240
Çelişki	0,793	0,121	0,803	0,240
Problem Çözme Becerisi	0,201	0,121	-0,406	0,240
Problem Çözme Yeteneğine Güven	0,176	0,121	-0,143	0,240
Yaklaşma-Kaçınma	0,287	0,121	-0,206	0,240
Kişisel Kontrol	-0,426	0,121	-0,564	0,240
Duygusal Zekâ	-0,174	0,121	-0,030	0,240
Bireysel Duygusal Değerlendirme	-0,235	0,121	-0,806	0,240
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	-0,139	0,121	-0,489	0,240
Duyguların Kullanımı	-0,544	0,121	-0,278	0,240
Duyguları Düzenleme	-0,519	0,121	0,973	0,240

Normal dağılım değer aralığının ne olması gerektiği konusunda ilgili çeşitli görüşler olmasına karşın Hair ve diğerleri (2014) çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 1 arasında olduğu durumlarda verilerin normallik varsayımını karşıladığını belirtmişlerdir. Tabachnick ve Fidell (2013) çalışmalarında verilerin normal dağılım gösterebilmesini, çarpıklık ve basıklık değerlerinin $\pm 1,5$ güven aralığı içerisinde

olması koşuluna bağlamışlardır. George ve Mallery (2010) ise çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 arasında olduğu durumlarda verilerin normal dağılım gösterdiğini belirtmişlerdir. Yapılan analiz sonucunda, verilerin ± 1 değer aralığında çarpıklık ve basıklık değerlerine sahip olduğu, veri dağılımının normallik varsayımını karşıladığı görülmektedir. Verilerin normal dağılımlı yapısı belirlendikten sonra, geçerliliğin ve güvenilirliğin belirlenmesi için gerekli analizler yapılmıştır.

4.2.1. Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Bu başlık altında mükemmeliyetçilik ölçeğine ilişkin keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçiliklerini ölçmek amacıyla, standartlar ve çelişki alt boyutları itibarıyla ölçecek şekilde 8 maddelik bir ölçek geliştirilmiştir. Geliştirilen ölçeğin yapısal geçerliliğini tespit etmek amacıyla temel bileşenler (principal component) analizi ve direct oblimin eksen döndürmesi tekniği kullanılarak KFA uygulanmıştır. KFA neticesinde, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin .78 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Bartlett küresellik testinin anlamlı olması ($p < .001$) maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğuna işaret etmektedir. KFA’da öz değerlerin 1’den büyük olması durumunda faktörlerin oluşması sağlanmıştır. KFA analizi neticesinde, iki faktörlü bir sonuç elde edilmiştir. Yamaç serpinti grafiği ve faktörlerin açıkladıkları varyanslar dikkate alınarak iki faktörlü yapının uygun olduğu görülmüştür. 8 maddelik ölçeğe ilişkin maddeler ve maddelerin faktörlerdeki yüklerine ilişkin KFA sonuçları Tablo 14’te gösterilmektedir. Faktör yükü .3’ün altında olan değerler tabloda gösterilmemiştir.

Tablo 14: Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin KFA Sonuçları

Madde	Standartlar	Çelişki
STNDRT3	,891	
STNDRT2	,879	
STNDRT1	,854	
STNDRT4	,718	
ÇLŞK6		,861
ÇLŞK7		,852
ÇLŞK8		,833
ÇLŞK5		,774
Öz Değerler	3,122	2,510
Açıklanan Varyans Yüzdesi	39,022	31,370
%		

Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi %	70,392
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Değeri	,787
Bartlett Küresellik Testi	,000

Tablo 14’te görüldüğü üzere 8 maddelik ölçeğin iki faktörlü bir yapıda olduğu, maddelerin faktör yüklerinin .7’nin üzerinde olduğu, birinci faktörün %39,022, ikinci faktörün %31,370 oranında varyansı açıkladığı, faktörlerin toplam varyansının ise %70,392’sini açıkladığı tespit edilmiştir. Faktör altında yüklenen maddeler ve kuramsal beklentiden yola çıkılarak bu faktörler standartlar ve çelişki şeklinde isimlendirilmiştir. Bu sonuçlar, ölçeğin 8 maddeden oluşan iki faktörlü yapısının geçerliliğine işaret etmektedir.

Mükemmeliyetçilik ölçeğine ilişkin KFA yapıldıktan sonra yapı geçerliliğini test etmek için istatistik programı kullanılarak “Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)” yapılmış ve sonuçlara ilişkin uyum indeks değerlerine yer verilip yorumlanmıştır. Yapısal eşitlik model testleri, sınanmaya çalışılan modelin ne derece uygun olduğuna dair değerlendirme ölçütleri, başka bir deyişle uyum indeksleri sunmaktadır. Bir modelin veri ile uyum ya da uyumsuzluğu test sonucu ortaya konulan çeşitli uyum indeksleri değerlendirilerek yapılmaktadır. Bu indeksler temel olarak altı başlık altında toplanmakta olup, genel model uyumu, karşılaştırmalı uyum indeksleri, mutlak uyum indeksleri, koruyucu uyum indeksleri, artık temelli uyum indeksi ve model karşılaştırma uyum indeksleri olarak adlandırılmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015). Yapısal eşitlik modelinin uyumuna ilişkin istatistiksel değerler Tablo 15’de verilmiştir.

Tablo 15: Yapısal Eşitlik Modelinin Uyumuna İlişkin İstatistiksel Değerler

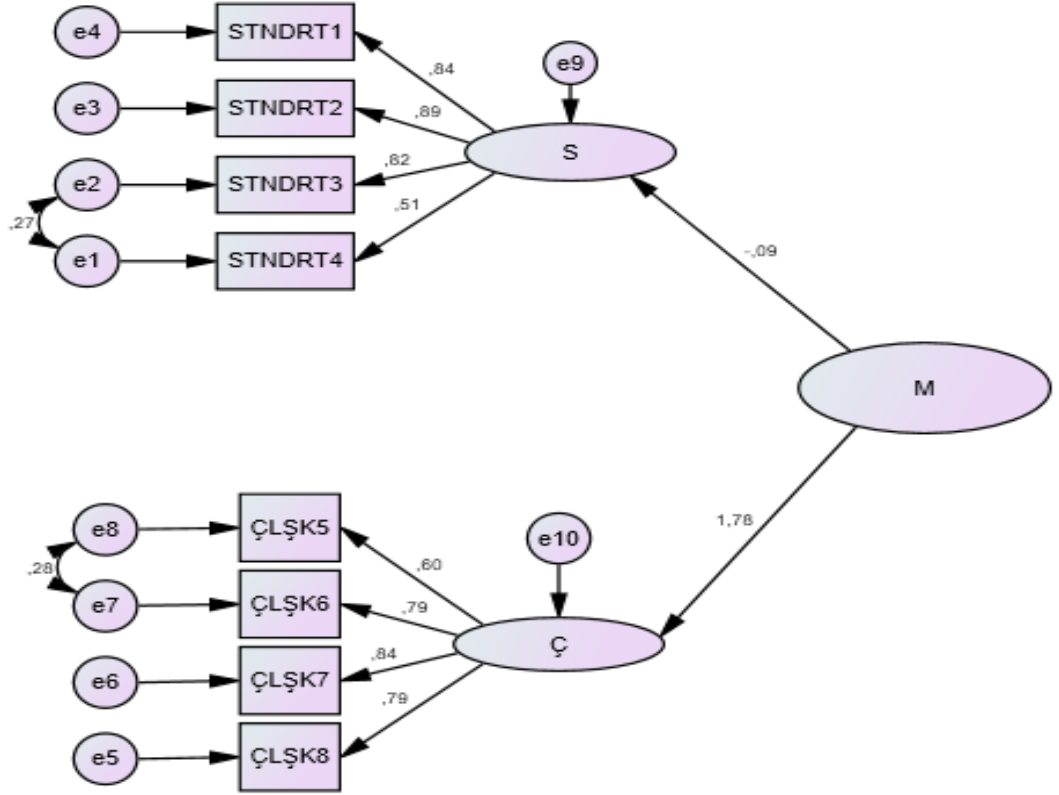
Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
Genel Model Uyumu		
X ² uyum testi (x ² /sd)	Anlamlı Olmaması ≤3	- ≤4-5
Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri		
NFI	≥ 0,95	0,94-0,90
NNFI(TLI)	≥ 0,95	0,94-0,90
IFI	≥ 0,95	0,94-0,90
CFI	≥ 0,95	0,94-0,90
RMSEA	≤ 0,05	0,06-0,08
Mutlak Uyum İndeksleri		

GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80
Koruyucu Uyum İndeksleri		
PNFI	$\geq 0,95$	-
PGFI	$\geq 0,95$	-
Artık Temelli Uyum İndeksi		
RMR	$\leq 0,05$	0,06-0,08
Model Karşılaştırma Uyum İndeksleri		
AIC	Karşılaştırılan modelden daha küçük olan değer	
CAIC	Karşılaştırılan modelden daha küçük olan değer	
ECVI	Karşılaştırılan modelden daha küçük olan değer	

Kaynak: Anderson ve Gerbing, 1984; Cole, 1987; Marsh ve Hocevar, 1988; Sümer, 2000; Tabachnick ve Fidell, 2013.

Yapısal eşitlik modellerinin raporlanmasında en sık kullanılan uyum indeksleri χ^2/sd (Chi-Square Goodness of Fit/Degrees of Freedom-Ki-Kare Uyum Testi/Serbestlik Derecesi), NFI (Normed Fit Index-Normlaştırılmış Uyum İndeksi), NNFI (Non-Normed Fit Index-Normlaştırılmamış Uyum İndeksi), IFI (Incremental Fit Index-Arttırılmalı Uyum İndeksi), CFI (Comparative Fit Index-Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation-Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü), GFI (Goodness of Fit Index-İyilik Uyum İndeksi) ve AGFI (Adjustment Goodness of Fit Index-Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi) değerleridir (Meydan ve Şeşen, 2015). Araştırma kapsamında belirtilen bu uyum indeks değerlerine yer verilmiştir.

İki alt boyut ve toplam 8 maddeden oluşan mükemmeliyetçilik ölçeğinin ikinci düzey çok faktörlü yapısı istatistik programı kullanılarak DFA ile test edilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle Maksimum Likelihood hesaplama yöntemi kullanılmıştır. DFA ile iki düzeyli faktör yapısı test edilmiştir. İki düzeyli yapı, gözlenen değişkenlerin (ifadeler) birinci düzey örtük değişkenleri (faktör boyutları), birinci düzey örtük değişkenin de ikinci düzey bir örtük değişkeni (yapısal güçlendirme) yordadığı anlamına gelmektedir. Mükemmeliyetçilik ölçeğine ilişkin DFA modeline Şekil 13'te yer verilmiştir.



S=Standartlar, Ç=Çelişki, M=Mükemmeliyetçilik
Şekil 13: Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin İkincil Seviye DFA

Tablo 16: Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin İkincil Seviye DFA Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	2,809	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,970	İyi Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,968	İyi Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,981	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,981	İyi Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,066	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,972	İyi Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,941	İyi Uyum

DFA sonucunda faktör yapılarına ilişkin elde edilen uyum indeks değerlerine Tablo 16'da yer verilmiştir. DFA sonucunda, değişkenler arası ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. DFA ile ilgili yapılan analiz sonrasında model uyum indeksleri kontrol edilmiş ve uyum indeks değerlerinin daha uygun bir düzeye getirilebilmesi için Modification Indices (MI) değerleri incelenmiştir. MI değerleri serbestlik derecesi karşılığı ki-kare değerindeki değişim hakkında bilgi vermektedir. MI

değerinin yüksekliği değişkenler arasında bir bağ olduğunu, ilgili değişkenlerin serbest olmadığını ifade etmektedir. Sosyal bilimlerde MI değerinin sıfır olması çok olası değildir. MI değeri yüksek olan iki değişken arasında kurulacak bağ ki-kare değerinin düşmesini, modelin daha uygun hale gelmesini sağlamaktadır (Jöreskog ve Sörborn, 1993). Genel bir kural olarak, 5 ve daha az maddeden oluşan faktörlerde 1; 6 ile 11 maddeden oluşan faktörlerde 2 ve 12’den fazla maddeden oluşan faktörlerde 3’ten fazla düzeltme yapmamak gerekmektedir (Gürbüz, 2019b). Bu kapsamda aynı faktör altında yer alan e1-e2 ve e7-e8 hata terimleri arasında kovaryanslar çizilmiştir. Hata terimleri arasına çizilen kovaryanslar sonrası yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre model uyum indeks değerlerinin yükseldiği tespit edilmiştir. DFA’ya göre, yapısal eşitlik model sonucu mükemmeliyetçilik ölçeğini oluşturan 8 madde ve 2 alt boyutun ölçek yapısıyla ilişkili olduğu belirlenmiştir. İkincil seviye DFA sonuçlarına göre uyum indeks değerleri ($\chi^2/sd=2,809$, NFI=0,970, NNFI(TLI)=0,968, IFI=0,981, CFI=0,981, RMSEA=0,066, GFI=0,972, AGFI=0,941) önerilen iki faktörlü modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, mükemmeliyetçilik ölçeğine ilişkin ön görülen kuramsal yapının doğrulandığını belirtmektedir.

Tablo 17: Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri

Maddeler	Faktör Yükleri
STNDRT1	,838
STNDRT2	,889
STNDRT3	,821
STNDRT4	,513
ÇLŞK5	,602
ÇLŞK6	,787
ÇLŞK7	,839
ÇLŞK8	,788

Mükemmeliyetçilik ölçeğine ilişkin yapılan DFA sonucu elde edilen faktör yükleri Tablo 17’de verilmektedir. Görüldüğü üzere, faktör yükleri ,513 ile ,889 arasında değişkenlik göstermektedir.

4.2.2. Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Bu başlık altında problem çözme becerisi ölçeğine ilişkin keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerilerini ölçmek amacıyla, problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol alt boyutları itibarıyla ölçecek şekilde 32 maddelik bir ölçek geliştirilmiştir. Geliştirilen ölçeğin yapısal geçerliliğini tespit etmek amacıyla temel bileşenler (principal component) analizi ve direct oblimin eksen döndürmesi tekniği kullanılarak KFA uygulanmıştır. KFA neticesinde, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin .88 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Bartlett küresellik testinin anlamlı olması ($p < .001$) maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğuna işaret etmektedir. KFA'da öz değerlerin 1'den büyük olması durumunda faktörlerin oluşması sağlanmıştır. KFA analizi neticesinde, üç faktörlü bir sonuç elde edilmiştir. Yamaç serpinti grafiği ve faktörlerin açıkladıkları varyanslar dikkate alınarak üç faktörlü yapının uygun olduğu ancak madde çıkartılması gerektiği öngörülmüştür. Bu kapsamda, sekiz madde öngörülenden farklı bir boyuta yüklendiği için, iki madde çapraz yüklenme eğilimi gösterdiği için, bir madde .3'ün altında faktör yüküne sahip olduğu gerekçesiyle, ölçekten toplam 11 maddenin çıkartılmasına karar verilmiştir. Yeniden yapılan KFA sonucunda, 21 maddelik ölçeğin üç faktörlü bir yapıda olduğu görülmüştür. 21 maddelik ölçeğe ilişkin maddeler ve maddelerin faktörlerdeki yüklerine ilişkin KFA sonuçları Tablo 18'de gösterilmektedir. Faktör yükü .3'ün altında olan değerler tabloda gösterilmemiştir.

Tablo 18: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin KFA Sonuçları

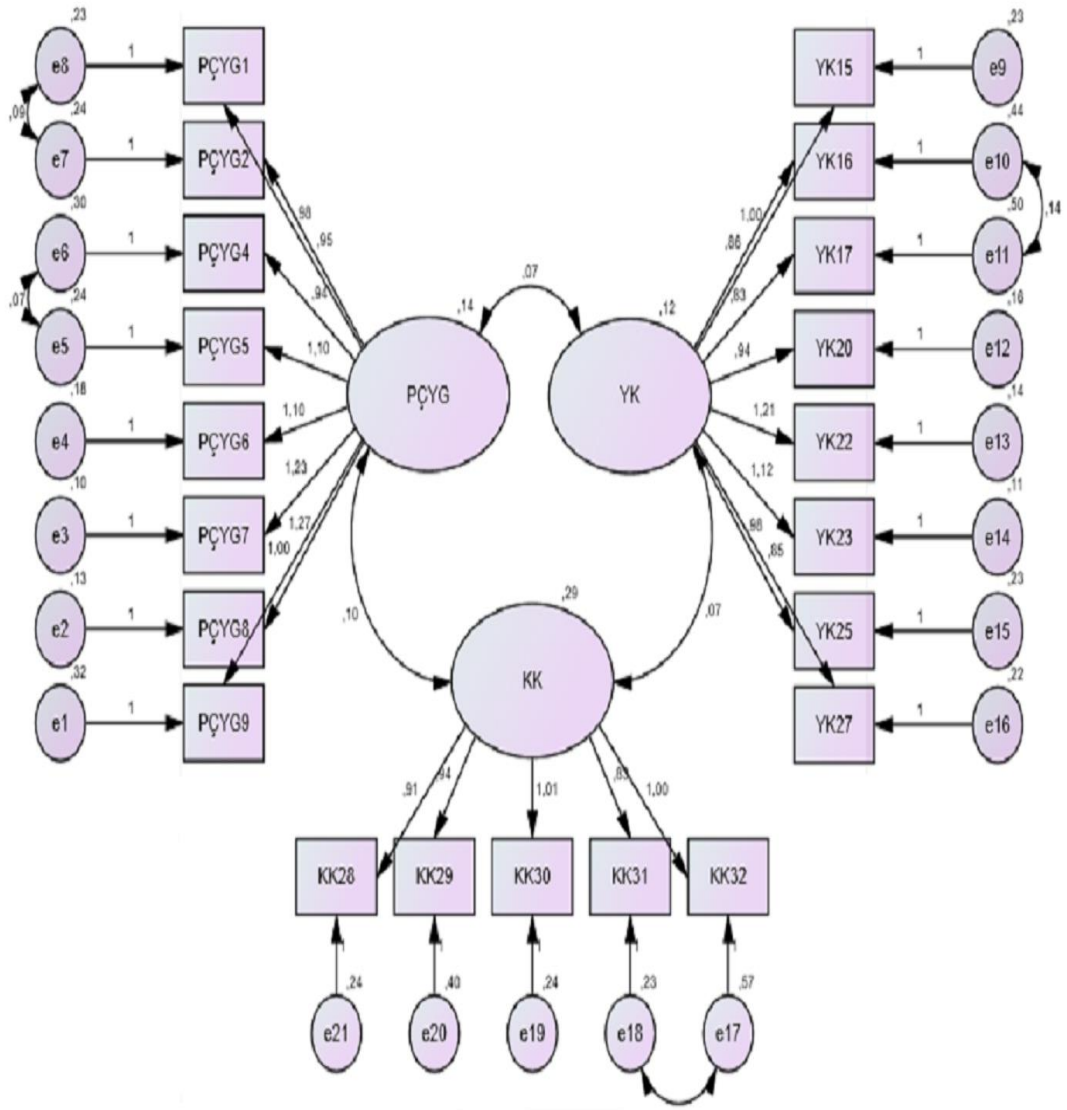
Madde	Problem Çözme Yeteneğine Güven	Yaklaşma-Kaçınma	Kişisel Kontrol
PÇYG8	,738		
PÇYG1	,738		
PÇYG7	,733		
PÇYG6	,713		
PÇYG5	,691		
PÇYG2	,684		
PÇYG9	,649		
PÇYG4	,642		
YK22		,795	
YK23		,791	
YK20		,753	
YK25		,641	
YK15		,579	
YK27		,477	
YK17		,465	
YK16		,450	
KK31			,755

KK30			,755
KK32			,746
KK28			,720
KK29			,676
Öz Değerler	6,392	2,251	1,900
Açıklanan Varyans Yüzdesi %	30,438	10,721	9,046
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi %		50,205	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Değeri		,883	
Bartlett Küresellik Testi		,000	

Tablo 18’de görüldüğü üzere 21 maddelik ölçeğin üç faktörlü bir yapıda olduğu, maddelerin faktör yüklerinin .4’ün üzerinde olduğu, birinci faktörün %30,438, ikinci faktörün %10,721, üçüncü faktörün %9,046 oranında varyansı açıkladığı, faktörlerin toplam varyansının ise %50,205’ini açıkladığı tespit edilmiştir. Faktör altında yüklenen maddeler ve kuramsal beklentiden yola çıkılarak bu faktörler problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol şeklinde isimlendirilmiştir. Bu sonuçlar, ölçeğin 21 maddeden oluşan üç faktörlü yapısının geçerliliğine işaret etmektedir.

Problem Çözme Becerisi ölçeği Heppner ve Peterson (1982) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye uyarlanan bir ölçektir. Uyarlama bir ölçek olmasından dolayı bu araştırmada da olduğu gibi yapılan diğer araştırmalarda ölçekten 3 ile 12 arasında madde çıkartıldığı görülmektedir (Turan, 2010; Kardaş, Anagün ve Yalçınoğlu, 2014).

Üç alt boyut ve toplam 21 maddeden oluşan problem çözme becerisi ölçeğinin birinci düzey çok faktörlü yapısı istatistik programı kullanılarak DFA ile test edilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle Maksimum Likelihood hesaplama yöntemi kullanılmıştır. Problem çözme becerisi ölçeğine ilişkin DFA modeline Şekil 14’te yer verilmiştir.



PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol
Şekil 14: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA

Tablo 19: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	2,102	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,901	Kabul Edilebilir Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,923	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,934	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,933	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,052	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,919	İyi Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,907	İyi Uyum

DFA sonucunda faktör yapılarına ilişkin elde edilen uyum indeks değerlerine Tablo 19'da yer verilmiştir. DFA sonucunda, değişkenler arası ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. DFA ile ilgili yapılan analiz sonrasında model uyum indeksleri kontrol edilmiş ve uyum indeks değerlerinin daha uygun bir düzeye getirilebilmesi için Modification Indices (MI) değerleri incelenmiştir. Bu kapsamda aynı faktör altında yer alan e5-e6, e7-e8, e10-e11 ve e31-e32 hata terimleri arasında kovaryanslar çözülmüştür. Hata terimleri arasına çözülen kovaryanslar sonrası yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre model uyum indeks değerlerinin yükseldiği tespit edilmiştir. DFA'ya göre, yapısal eşitlik model sonucu problem çözme becerisi ölçeğini oluşturan 21 madde ve 3 alt boyutun ölçek yapısıyla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Birincil seviye DFA sonuçlarına göre uyum indeks değerleri ($\chi^2/sd=2,102$, NFI=0,901, NNFI(TLI)=0,923, IFI=0,934, CFI=0,933, RMSEA=0,052, GFI=0,919, AGFI=0,907) önerilen üç faktörlü modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, problem çözme becerisi ölçeğine ilişkin ön görülen kuramsal yapının doğrulandığını belirtmektedir.

Tablo 20: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri

Maddeler	Faktör Yükleri
PÇYG1	,602
PÇYG2	,588
PÇYG4	,537
PÇYG5	,638
PÇYG6	,689
PÇYG7	,817
PÇYG8	,795
PÇYG9	,549
YK15	,583
YK16	,412
YK17	,378
YK20	,626
YK22	,742
YK23	,756
YK25	,581
YK27	,529
KK32	,582
KK31	,680
KK30	,747
KK29	,622
KK28	,708

Problem çözme becerisi ölçeğine ilişkin yapılan DFA sonucu elde edilen faktör yükleri Tablo 20’de verilmektedir. Görüldüğü üzere, faktör yükleri ,378 ile ,817 arasında değişkenlik göstermektedir.

4.2.3. Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Bu başlık altında duygusal zekâ ölçeğine ilişkin keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâlarını ölçmek amacıyla, bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme alt boyutları itibarıyla ölçecek şekilde 16 maddelik bir ölçek geliştirilmiştir. Geliştirilen ölçeğin yapısal geçerliliğini tespit etmek amacıyla temel bileşenler (principal component) analizi ve direct oblimin eksen döndürmesi tekniği kullanılarak KFA uygulanmıştır. KFA neticesinde, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin ,83 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Bartlett küresellik testinin anlamlı olması ($p < .001$) maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğuna işaret etmektedir. KFA’da öz değerlerin 1’den büyük olması durumunda faktörlerin oluşması sağlanmıştır. KFA analizi neticesinde, dört faktörlü bir sonuç elde edilmiştir. Yamaç serpinti grafiği ve faktörlerin açıkladıkları varyanslar dikkate alınarak dört faktörlü yapının uygun olduğu görülmüştür. 16 maddelik ölçeğe ilişkin maddeler ve maddelerin faktörlerdeki yüklerine ilişkin KFA sonuçları Tablo 21’de gösterilmektedir. Faktör yükü ,3’ün altında olan değerler tabloda gösterilmemiştir.

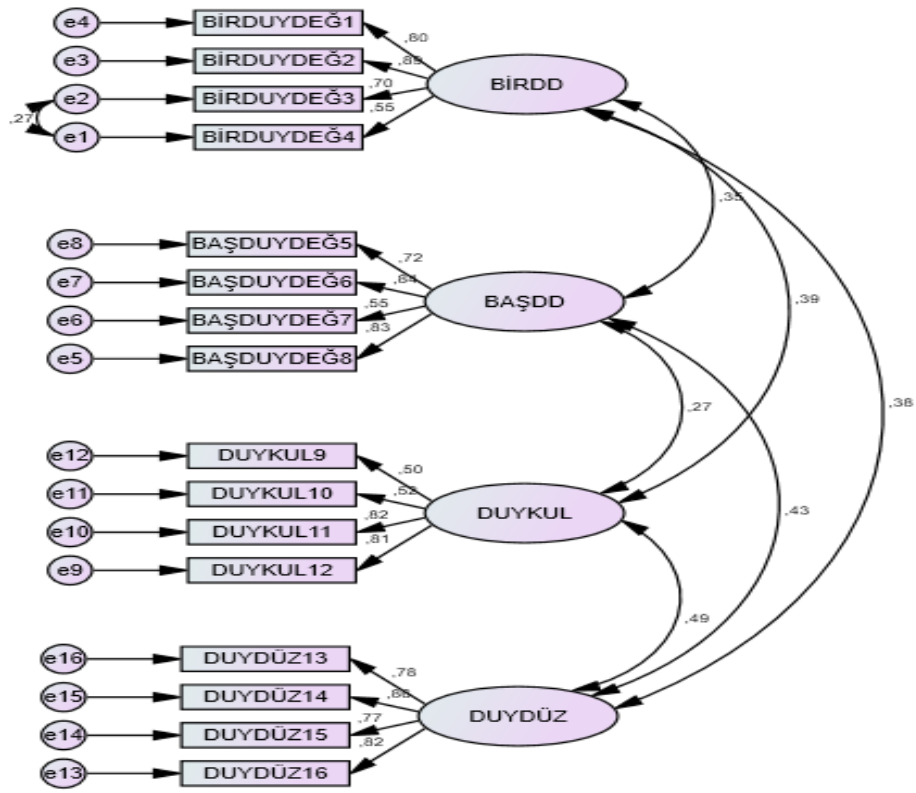
Tablo 21: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin KFA Sonuçları

Madde	Duyguları Düzenleme	Başkalarının Duygularını Değerlendirme	Bireysel Duygusal Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
DUYDÜZ13	,883			
DUYDÜZ14	,845			
DUYDÜZ15	,841			
DUYDÜZ16	,824			
BAŞDUYDEĞ6		,935		
BAŞDUYDEĞ8		,791		
BAŞDUYDEĞ5		,761		
BAŞDUYDEĞ7		,663		
BİRDUYDEĞ2			,896	
BİRDUYDEĞ1			,843	
BİRDUYDEĞ3			,816	

BİRDUYDEĞ4				,660
DUYKUL12				,839
DUYKUL11				,767
DUYKUL10				,690
DUYKUL9				,666
Öz Değerler	5,497	1,929	1,811	1,409
Açıklanan Varyans Yüzdesi %	34,356	12,057	11,319	8,807
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi %		66,539		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Değeri				,837
Bartlett Küresellik Testi				,000

Tablo 21’de görüldüğü üzere 16 maddelik ölçeğin dört faktörlü bir yapıda olduğu, maddelerin faktör yüklerinin .6’nın üzerinde olduğu, birinci faktörün %34,356, ikinci faktörün %12,057, üçüncü faktörün %11,319, dördüncü faktörün %8,807 oranında varyansı açıkladığı, faktörlerin toplam varyansının ise %66,539’unu açıkladığı tespit edilmiştir. Faktör altında yüklenen maddeler ve kuramsal beklentiden yola çıkılarak bu faktörler bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme şeklinde isimlendirilmiştir. Bu sonuçlar, ölçeğin 16 maddeden oluşan dört faktörlü yapısının geçerliliğine işaret etmektedir.

Dört alt boyut ve toplam 16 maddeden oluşan duygusal zekâ ölçeğinin birinci düzey çok faktörlü yapısı istatistik programı kullanılarak DFA ile test edilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle Maksimum Likelihood hesaplama yöntemi kullanılmıştır. Duygusal zekâ ölçeğine ilişkin DFA modeline Şekil 15’te yer verilmiştir.



BİRDD=Bireysel Duygusal Değerlendirme, BAŞDD= Başkalarının Duygularını Değerlendirme, DUYKUL=Duyguların Kullanımı, DUYDÜZ=Duyguları Düzenleme

Şekil 15: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA

Tablo 22: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	2,849	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,910	Kabul Edilebilir Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,925	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,940	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,939	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,067	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,924	İyi Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,904	İyi Uyum

DFA sonucunda faktör yapılarına ilişkin elde edilen uyum indeks değerlerine Tablo 22’de yer verilmiştir. DFA sonucunda, değişkenler arası ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. DFA ile ilgili yapılan analiz sonrasında model uyum indeksleri kontrol edilmiş ve uyum indeks değerlerinin daha uygun bir düzeye getirilebilmesi

için Modification Indices (MI) değerleri incelenmiştir. Bu kapsamda aynı faktör altında yer alan e1-e2 hata terimleri arasında kovaryanslar çizilmiştir. Hata terimleri arasına çizilen kovaryanslar sonrası yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre model uyum indeks değerlerinin yükseldiği tespit edilmiştir. DFA'ya göre, yapısal eşitlik model sonucu duygusal zekâ ölçeğini oluşturan 16 madde ve 4 alt boyutun ölçek yapısıyla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Birincil seviye DFA sonuçlarına göre uyum indeks değerleri ($\chi^2/sd=2,849$, NFI=0,910, NNFI(TLI)=0,925, IFI=0,940, CFI=0,939, RMSEA=0,067, GFI=0,924, AGFI=0,904) önerilen dört faktörlü modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, duygusal zekâ ölçeğine ilişkin ön görülen kuramsal yapının doğrulandığını belirtmektedir.

Tablo 23: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri

Maddeler	Faktör Yükleri
BİRDUYDEĞ1	,796
BİRDUYDEĞ2	,892
BİRDUYDEĞ3	,699
BİRDUYDEĞ4	,550
BAŞDUYDEĞ5	,719
BAŞDUYDEĞ6	,835
BAŞDUYDEĞ7	,554
BAŞDUYDEĞ8	,825
DUYKUL9	,498
DUYKUL10	,518
DUYKUL11	,823
DUYKUL12	,807
DUYDÜZ13	,777
DUYDÜZ14	,862
DUYDÜZ15	,772
DUYDÜZ16	,817

Duygusal zekâ ölçeğine ilişkin yapılan DFA sonucu elde edilen faktör yükleri Tablo 23'te verilmektedir. Görüldüğü üzere, faktör yükleri ,498 ile ,892 arasında değişkenlik göstermektedir.

4.2.4. Ölçüm Modelinin Birleşim ve Ayrışım Geçerliliği

DFA'ya ek olarak, araştırmada ele alınan gözlenen değişkenlerin, bağlı oldukları gizil yapıların birer temsilcisi olup olmadıklarını ortaya koyabilmek amacıyla birleşim ve ayrışım geçerliliği hesaplanmıştır (Fornell ve Larcker, 1981). Birleşim geçerliliği, gizil değişkeni ölçen gözlenen değişkenlerin ilişki derecesini göstermektedir. Ayrışım geçerliliği ise ölçüm modelinde kullanılan gözlenen

değişkenlerin gizil değişkeni ölçüp ölçmediğinden emin olmak amacıyla kullanılmaktadır. Yani birleşim geçerliliği, aynı kavramsal yapıyı ölçen araçların kendi aralarında en azından orta dereceli ($r>0.5$) ilişki olmasını, ayrışım geçerliliği ise ilgili ancak farklı kavramsal yapılar arasındaki ilişkinin düşük olmasını ($r<0.5$) ifade etmektedir (Hair vd., 2014).

Birleşim geçerliliğinin sağlanabilmesi için Birleşim/Yapı Güvenilirliği (CR: Composite/Construct Reliability) değerlerinin 0,70'den büyük olması; Açıklanan Ortalama Varyans (AVE: Average Variance Extracted) değerlerinin 0,50'den büyük olması; tüm CR değerlerinin AVE değerlerinden büyük olması gerekmektedir. Ayrışım geçerliliğinin sağlanabilmesi için Maksimum Paylaşılan Değerlerin (MSV: Maximum Shared Variance) ve Ortalama Paylaşılan Değerlerin (ASV: Average Shared Variance) AVE değerlerinden küçük olması gerekmektedir. Ayrıca AVE değerinin karekökünün faktörler arası korelasyon değerinden büyük olması gerekmektedir (Hair vd., 2014). Tablo 24'te birleşim ve ayrışım geçerliliğine ilişkin tüm değerler görülmektedir.

Tablo 24: Ölçüm Modellerine İlişkin Birleşim ve Ayrışım Geçerliliği Değerleri

FAKTÖRLER	CR	AVE	MSV	ASV	AVE'NİN KAREKÖKÜ	FAKTÖRLER ARASI KORELASYON
S	0,86	0,61	0,02	0,02	0,78	-0,149
Ç	0,84	0,58	0,02	0,02	0,76	
PÇYG	0,86	0,43	0,28	0,26	0,66	0,531
YK	0,80	0,35	0,28	0,21	0,59	0,490
KK	0,80	0,45	0,24	0,19	0,67	0,369
BİRDD	0,83	0,56	0,15	0,14	0,75	0,355
BAŞDD	0,83	0,55	0,19	0,13	0,74	0,385
DUYKUL	0,76	0,46	0,24	0,15	0,68	0,381
DUYDÜZ	0,88	0,65	0,24	0,19	0,80	0,270
						0,432
						0,491

S=Standartlar, Ç=Çelişki, PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol, BİRDD=Bireysel Duygusal Değerlendirme, BAŞDD=Başkalarının Duygularını Değerlendirme, DUYKUL=Duyguların Kullanımı, DUYDÜZ=Duyguları Düzenleme

Tablo 24 incelendiğinde hesaplanan en düşük CR değerinin 0,76; hesaplanan en düşük AVE değerinin ise 0,35 olduğu görülmektedir. AVE değerlerinin 0,50'den büyük olması beklenirken bazı değerler 0,50'ye yakın çıkmıştır. Ölçüm modeli içerisinde yer alan tüm değişkenlerin birleşim geçerliliğini sağlayabilmesi için gerekli olan değerlerin sağlandığı ve bu değerlerin kabul edilebilir oldukları söylenebilir. Ayrışım geçerliliği için ise MSV ve ASV değerlerinin AVE

değerlerinden küçük olması gerekmektedir. Ayrıca AVE değerlerinin kareköklerinin faktörler arası korelasyondan büyük olması beklenmektedir. Tablo 24 incelendiğinde tüm değişkenler için ayrışım geçerliliğinin sağlandığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre Tablo 24'teki değerler birleşim ve ayrışım geçerliliği için yeterli ve kabul edilebilirdir. (CR>0,70>AVE>0,50; MSV<AVE; ASV<AVE; AVE'nin Karekökü>Faktörler Arası Korelasyon)

4.2.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırma kapsamında ele alınan mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenlerine ilişkin en sık kullanılan ölçekler kullanılmaya çalışılmıştır. Mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ ölçeklerine yönelik güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bir ölçeğin güvenilirliğini ölçmede çeşitli yaklaşımlar kullanılmaktadır. En sık kullanılan yaklaşım ise içsel tutarlılık analizidir. Bu yaklaşımda kavramı ölçerken çok sayıda maddeden oluşan Likert bir ölçek kullanılarak, ölçekte yer alan maddeler arasındaki korelasyon değerine bakılmaktadır. İçsel tutarlılığın ölçümünde en yaygın kullanılan yöntem ise Cronbach alfa olarak da bilinen alfa kat sayısıdır (Altunışık vd., 2012). Bu araştırma kapsamında ölçeklerin güvenilirliklerini ölçmek amacıyla içsel tutarlılık analizinden yararlanılmış olup, ölçeklere ilişkin alfa kat sayısına yer verilmiştir. Tablo 25'te güvenilirlik analizi sonuçlarını görmek mümkündür.

Tablo 25: Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları

Değişkenler/Boyutlar	Cronbach's Alpha	İfade sayısı (N)
Mükemmeliyetçilik	68,4	8
Standartlar	84,6	4
Çelişki	84,8	4
Problem Çözme Becerisi	87,5	21
Problem Çözme Yeteneğine Güven	86,2	8
Yaklaşma-Kaçınma	79,1	8
Kişisel Kontrol	80	5
Duygusal Zekâ	86,9	16
Bireysel Duygusal Değerlendirme	83	4
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	81,5	4
Duyguların Kullanımı	74,8	4
Duyguları Düzenleme	88	4

Mükemmeliyetçilik ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)=0,68 olup; standartlar alt boyutunun güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)=0,84; çelişki alt boyutunun güvenilirlik katsayısı ise Alpha (α)=0,84 olarak belirlenmiştir. Problem çözme

becerisi ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)=0,87 olup; problem çözme yeteneğine güven alt boyutunun güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)=0,86; yaklaşıma-kaçınma alt boyutunun güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)=0,79; kişisel kontrol alt boyutunun güvenilirlik katsayısı ise Alpha (α)=0,80 olarak belirlenmiştir. Duygusal zekâ ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)=0,86 olup; bireysel duygusal değerlendirme alt boyutunun güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)=0,83; başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutunun güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)=0,81; duyguların kullanımı alt boyutunun güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)=0,74; duyguları düzenleme alt boyutunun güvenilirlik katsayısı ise Alpha (α)=0,88 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki maddeler arasındaki iç tutarlılık değeri kabul edilebilir değer olan 0.60'tan yüksek olduğu için, araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

4.3. İstatistiksel Analizler ve Bulgular

Bu bölümde araştırmaya ait hipotezleri test etmek amacıyla gerçekleştirilen istatistiksel analizlere, bu analizler neticesinde elde edilen bulgulara ve bulgular dâhilinde ortaya çıkan yorumlamalara yer verilmiştir.

4.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler

Araştırmanın evreni ve örneklem büyüklüğü kısmında belirtildiği gibi bu araştırma, profesyonel turist rehberleri üzerinde uygulanmıştır. Rehberler odasına bağlı olarak çalışmakta olan profesyonel turist rehberlerine ilişkin demografik özellikler frekans ve yüzde yardımıyla değerlendirilerek, Tablo 26'da detaylı bir biçimde ortaya koyulmuştur.

Tablo 26: Araştırmaya Katılan Profesyonel Turist Rehberlerine İlişkin Bilgiler

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	410	100
Kadın	124	30,2
Erkek	286	69,8
Yaş	410	100
18-25	20	4,9
26-35	141	34,4
36-45	117	28,5
46 ve üzeri	132	32,2
Medeni Durum	410	100
Evli	209	51
Bekâr	201	49

Eğitim Durumu	410	100
Lise	17	4,1
Ön Lisans	59	14,4
Lisans	272	66,3
Lisansüstü	62	15,1
Mesleki Deneyim	410	100
1 yıldan az	14	3,4
1-5 yıl	50	12,2
6-10 yıl	104	25,4
11-15 yıl	79	19,3
16-20 yıl	49	12
21 yıl ve üzeri	114	27,8
Çalışma Şekli	410	100
Acenteye Bağlı	115	28
Serbest	295	72
Çalışma Kartında Ekli Diller	410	100
İngilizce	152	37,1
Almanca	16	3,9
Fransızca	11	2,7
İspanyolca	18	4,4
İtalyanca	8	2
Arapça	14	3,4
Çince	12	2,9
Japonca	5	1,2
Rusça	10	2,4
Yunanca	1	0,2
Hollandaca	1	0,2
İki Dil Bilenler	128	31,2
Üç Dil Bilenler	25	6,1
Dört Dil Bilenler	5	1,2
Beş Dil Bilenler	2	0,5
Altı Dil Bilenler	2	0,5
Bağlı Olunan Rehber Odası	410	100
ADRO	10	2,4
ANRO	23	5,6
ARO	35	8,5
ATRO	22	5,4
BURO	10	2,4
ÇARO	11	2,7
GARO	13	3,2
İRO	195	47,6
İZRO	34	8,3
MURO	15	3,7
NERO	22	5,4
ŞURO	10	2,4
TRO	10	2,4

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde toplam 410 profesyonel turist rehberinin 124'ünün (%30,2) kadın, 286'sının (%69,8) ise erkek olduğu görülmektedir. Rehber odalarına bağlı profesyonel turist rehberlerinin cinsiyete göre dağılımına bakıldığında erkek rehberlerin (n=7.358) kadın rehberlerden (n=3.633) daha fazla olduğu görülmektedir

(tureb.org.tr). Ortaya konulan istatistiki bilgiler turizm sektöründe daha çok erkek rehberlerin çalıştığını göstermektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin yaşa göre dağılımına bakıldığında büyük bir kısmını 26-35 yaş arası (n=141; %34,4) genç rehberler oluşturmaktadır. Aynı zamanda araştırmaya katılan rehberlerin %32,2'sini (n=132) 46 yaş ve üzeri; %28,5'ini (n=117) 36-45 yaş arası; %4,9'unu (n=20) ise 18-25 yaş arası oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre turizm sektöründe hem genç rehberlerin hem de tecrübeli rehberlerin mesleklerini icra ettikleri söylenebilir. Sektörde genç rehberlerin olması mesleğin fiziki güce dayalı olması ile, tecrübeli rehberlerin olması ise mevsimlik bir iş olması ile ilişkilendirilebilir.

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin medeni durumlarına göre dağılımı incelendiğinde 209'unun (%51) evli, 201'inin (%49) ise bekâr olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde, büyük bir kısmını lisans eğitimi (n=272; %66,3) almış rehberlerin oluşturduğu görülmektedir. %15,1'ini (n=62) lisansüstü; %14,4'ünü (n=59) ön lisans; %4,1'ini (n=17) ise lise mezunu profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. 6326 sayılı turist rehberliği meslek kanununa (2012) göre turist rehberi olmanın ön şartlarından biri ön lisans veya lisans mezunu olmaktır. Bu nedenle profesyonel turist rehberlerinin eğitim durumlarının oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin mesleki deneyimlerine bakıldığında, %27,8'inin (n=114) 21 yıl ve üzeri; %25,4'ünün (n=104) 6-10 yıl; %19,3'ünün (n=79) 11-15 yıl; %12,2'sinin (n=50) 1-5 yıl; %12'sinin (n=49) 16-20 yıl; %3,4'ünün (n=14) ise 1 yıldan az süredir sektörde çalıştığı görülmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin çalışma şekline göre dağılımı incelendiğinde büyük bir kısmını serbest çalışan (n=295; %72) rehberlerin oluşturduğu görülmektedir. %28'ini (n=115) ise acenteye bağlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin çalışma kartında ekli dillere ilişkin sonuçlar incelendiğinde, rehberlerin büyük bir kısmının mesleğini İngilizce (n=152; %37,1) konuşarak icra ettiği görülmektedir. %4,4'ünün (n=18) İspanyolca; %3,9'unun (n=16) Almanca; %3,4'ünün (n=14) Arapça; %2,9'unun (n=12) Çince; %2,7'sinin

(n=11) Fransızca; %2,4'ünün (n=10) Rusça; %2'sinin (n=8) İtalyanca; %1,2'sinin (n=5) Japonca; %0,2'sinin (n=1) Yunanca; %0,2'sinin (n=1) ise Hollandaca konuşarak rehberlik yaptıkları araştırma sonucunda bulgulanmıştır. Bununla birlikte profesyonel turist rehberlerinin %31,2'sinin (n=128) iki dil bildiği; %6,1'inin (n=25) üç dil bildiği; %1,2'sinin (n=5) dört dil bildiği; %0,5'inin (n=2) beş dil bildiği; %0,5'inin (n=2) ise altı dil bildiği tespit edilmiştir. Turist Rehberleri Birliği'ne (TUREB) ait rehber istatistiklerine bakıldığında İngilizce (n=6,996) bilen rehber sayısının oldukça fazla olduğu göze çarpmaktadır (tureb.org.tr). Bu sonuç araştırmaya ilişkin bulgularla paralellik göstermektedir.

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin bağlı oldukları rehber odalarına göre dağılımı incelendiğinde, büyük bir kısmının İRO'ya (n=195; %47,6) bağlı oldukları görülmektedir. Bununla birlikte %8,5'i (n=35) ARO'ya; %8,3'ü (n=34) İZRO'ya; %5,6'sı (n=23) ANRO'ya; %5,4'ü (n=22) ATRO'ya; %5,4'ü (n=22) NERO'ya; %3,7'si (n=15) MURO'ya; %3,2'si (n=13) GARO'ya; %2,7'si (n=11) ÇARO'ya; %2,4'ü (n=10) ADRO'ya; %2,4'ü (n=10) BURO'ya; %2,4'ü (n=10) ŞURO'ya; %2,4'ü (n=10) ise TRO'ya kayıtlıdır. TUREB'e ait rehber istatistikleri incelendiğinde 3.023 profesyonel turist rehberinin İRO'ya kayıtlı olduğu tespit edilmiştir (tureb.org.tr). Elde edilen istatistiki bilgi, araştırma bulgularıyla paralel olarak profesyonel turist rehberlerinin büyük bir çoğunluğunun İRO'ya kayıtlı olduğunu göstermektedir.

4.3.2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Bu aşamada, araştırma hipotezlerine konu olan mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenlerine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri ortaya koyulmuş ve bu değerlere ilişkin yorumlara yer verilmiştir.

4.3.2.1. Mükemmeliyetçilik Boyutlarına İlişkin Genel Ortalamalar

Mükemmeliyetçiliğin standartlar ve çelişki boyutlarına yönelik genel ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 27'de detaylandırılmıştır.

Tablo 27: Mükemmeliyetçilik Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalama	Standart Sapma
Standartlar	4,15	0,64
1) Kendimden beklentilerim yüksektir.	4,29	0,69
2) Kendim için çok yüksek standartlar belirlerim.	4,17	0,78
3) Kendimden en iyisini beklerim.	4,31	0,71
4) Mükemmeli elde etmek için çok fazla çaba harcama ihtiyacı duyarım.	3,86	0,91
Çelişki	1,75	0,63
5) Elimden gelenin en iyisini yapmak asla yeterli değildir.	1,97	0,83
6) Gösterdiğim performans nadiren standartlarımı karşılamaktadır.	1,80	0,80
7) Performansımın neredeyse hiç tatmin olmam.	1,62	0,70
8) Bir işi tamamladıktan sonra sık sık hayal kırıklığı yaşıyorum, çünkü daha iyisini yapabileceğimi bilirim.	1,64	0,71
Genel Mükemmeliyetçilik Düzeyi	2,95	0,43

Mükemmeliyetçiliğin standartlar boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama=4,15; standart sapma=0,64). Profesyonel turist rehberlerinin beklentilerinin yüksek olduğu (genel ortalama=4,29; standart sapma=0,69), kendileri için çok yüksek standartlar belirledikleri (genel ortalama=4,17; standart sapma=0,78) ve kendilerinden en iyisini bekledikleri (genel ortalama=4,31; standart sapma=0,71) bununla birlikte mükemmeli elde etmek için çok fazla çaba harcadıkları (genel ortalama=3,86; standart sapma=0,91) tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin olumlu mükemmeliyetçiliğe sahip olduklarını göstermektedir.

Mükemmeliyetçiliğin çelişki boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında ise düşük ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama=1,75; standart sapma=0,63). Profesyonel turist rehberlerinin çok az bir kısmı ellerinden gelenin en iyisini yapmanın asla yeterli olmadığını (genel ortalama=1,97; standart sapma=0,83), gösterdikleri performansın nadiren standartlarını karşıladığını (genel ortalama=1,80; standart sapma=0,80) ve performanslarından neredeyse hiç tatmin olmadıklarını (genel ortalama=1,62; standart sapma=0,70), bir işi tamamladıktan sonra sık sık hayal kırıklığı yaşadıklarını (genel ortalama=1,64; standart sapma=0,71) ifade etmişlerdir. Elde edilen sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin büyük bir çoğunluğunun performanslarından tatmin olduklarını ve bu performansın standartlarını karşıladığını bununla birlikte bir işi tamamladıktan sonra hayal kırıklığı yaşamadıklarını çünkü ellerinden gelenin en

iyisini yaptıklarını göstermektedir. Bu durum profesyonel turist rehberlerinin olumsuz mükemmeliyetçiliğe sahip olmadıklarının bir göstergesidir.

Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik düzeylerine bakıldığında orta düzeye yakın bir ortalama ile karşılaşıldığını söylemek mümkündür (genel ortalama=2,95; standart sapma=0,43).

4.3.2.2. Problem Çözme Becerisi Boyutlarına İlişkin Genel Ortalamalar

Problem çözme becerisinin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol boyutlarına yönelik genel ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 28’de detaylandırılmıştır.

Tablo 28: Problem Çözme Becerisi Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalama	Standart Sapma
Problem Çözme Yeteneğine Güven	4,19	0,43
1) Genellikle sorunları çözmek için yaratıcı ve etkili seçenekler üretebilirim.	4,36	0,60
2) Başlangıçta çözümü mümkün gibi görünmese bile çoğu sorunu çözme yeteneğine sahibim.	4,25	0,60
4) Kararlarımı veririm ve verdiğim kararlardan daha sonra mutlu olurum.	4,04	0,65
5) Bir sorunu çözmek için planlar yaptığımda, bu planların işe yarayacağından neredeyse emin olurum.	4,03	0,64
6) Yeterince zaman ve çaba harcadığımda, karşıma çıkan sorunların çoğunu çözebileceğime inanırım.	4,25	0,59
7) Yeni bir durumla karşılaştığımda, ortaya çıkabilecek sorunlarla başa çıkabileceğim konusunda kendime güvenirim.	4,30	0,56
8) Yeni ve zor sorunları çözme yeteneğime güvenirim.	4,28	0,59
9) Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.	4,00	0,67
Yaklaşma-Kaçınma	4,20	0,38
15) Bir sorunu çözmek için belirli bir yol izledikten sonra ortaya çıkan sonuç ile olması gereken sonucu karşılaştırırım.	4,28	0,59
16) Bir sorunum olduğunda, sorunu çözmek için çeşitli yolları artık aklıma başka bir fikir gelmeyinceye kadar düşünürüm.	4,07	0,72
17) Bir sorunla karşılaştığımda, sorun ile ilgili olarak neler olup bittiğini anlamak için sürekli olarak duygularımı gözden geçiririm.	3,91	0,76
20) Bir sorunla karşılaştığım zaman, bir sonraki adımın ne olacağına karar vermeden önce durup düşünürüm.	4,29	0,51
22) Bir karar verirken, her seçeneğin sonuçlarını ölçer tartar ve birbirleriyle karşılaştırırım.	4,27	0,56
23) Gerçekleşecek belirli bir davranışın tüm sonucunu tahmin etmeye çalışırım.	4,27	0,51
25) Seçenekleri karşılaştırmak ve karar vermek için sistematik bir yönetime sahibimdir.	4,17	0,58
27) Bir sorun kafamı karıştırdığımda, ilk yaptığım şeylerden biri durumu araştırmak ve tüm ilgili bilgileri gözden geçirmektir.	4,35	0,55
Kişisel Kontrol	4,28	0,57

28) Bir sorunu çözmeye konusundaki ilk çabalarım başarısız olunca, o sorunu halledebilmek için sahip olduğum yetenek hakkında şüpheye düşerim.	4,41	0,69
29) Bazen durup sorunlarım üzerine düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip giderim.	4,20	0,81
30) Bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen boşa vakit harcadığımı, asıl konuya bir türlü ulaşamadığımı hissedirim.	4,25	0,73
31) Ani kararlar veririm ve daha sonra verdiğim kararlardan pişman olurum.	4,42	0,65
32) Bazen sorunlarımın baş etmenin birçok yolunu düşünemediğimde duygusal olarak kendimi suçlarım.	4,11	0,92
Genel Problem Çözme Becerisi Düzeyi	4,22	0,35

Problem çözme becerisinin problem çözme yeteneğine güven boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama=4,19; standart sapma=0,43). Profesyonel turist rehberleri sorunları çözmek için yaratıcı ve etkili seçenekler üretebildiklerini (genel ortalama=4,36; standart sapma=0,60), başlangıçta çözümü mümkün gibi görünmese bile çoğu sorunu çözme yeteneğine sahip olduklarını (genel ortalama=4,25; standart sapma=0,60), verdikleri kararlardan mutlu olduklarını (genel ortalama=4,04; standart sapma=0,65), sorunları çözmek için yaptıkları planların işe yaradığını (genel ortalama=4,03; standart sapma=0,64), yeterince zaman ve çaba harcadıklarında karşılıklarına çıkan sorunların çoğunu çözebileceklerine inandıklarını (genel ortalama=4,25; standart sapma=0,59), yeni bir durumla karşılaştıklarında ortaya çıkabilecek sorunlarla başa çıkabilme konusunda kendilerine güvendiklerini (genel ortalama=4,30; standart sapma=0,56), yeni ve zor sorunları çözme yeteneğine güvendiklerini (genel ortalama=4,28; standart sapma=0,59) ve bir karar verdikten sonra bekledikleri sonuçla gerçekleşen sonucun genellikle aynı olduğunu (genel ortalama=4,00; standart sapma=0,67) ifade etmişlerdir. Elde edilen bulgular, profesyonel turist rehberlerinin problem çözme yeteneklerine oldukça güvendiklerini göstermektedir.

Problem çözme becerisinin yaklaşma-kaçınma boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yine yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama=4,20; standart sapma=0,38). Profesyonel turist rehberleri bir sorunu çözmek için belirli bir yol izledikten sonra ortaya çıkan sonuç ile olması gereken sonucu karşılaştırdıklarını (genel ortalama=4,28; standart sapma=0,59), sorunu çözmek için çeşitli yolları artık akıllarına başka bir fikir gelmeyinceye kadar düşündüklerini (genel ortalama=4,07; standart sapma=0,72),

sorun ile ilgili olarak neler olup bittiğini anlamak için sürekli olarak duygularını gözden geçirdiklerini (genel ortalama=3,91; standart sapma=0,76), karşılaştıkları sorunlara ilişkin bir sonraki adımın ne olacağına karar vermeden önce durup düşündüklerini (genel ortalama=4,29; standart sapma=0,51), karar verirken her seçeneğin sonuçlarını ölçüp tartıp, birbirleriyle karşılaştırdıklarını (genel ortalama=4,27; standart sapma=0,56), gerçekleştirecek belirli bir davranışın tüm sonuçlarını tahmin ettiklerini (genel ortalama=4,27; standart sapma=0,51), seçenekleri karşılaştırma ve karar vermede sistematik bir yöntemle sahip olduklarını (genel ortalama=4,17; standart sapma=0,58) ve bir sorun kafalarını karıştırdığında, ilk yaptıkları şeyin durumu araştırmak ve tüm ilgili bilgileri gözden geçirmek olduğunu (genel ortalama=4,35; standart sapma=0,55) ifade etmişlerdir. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları zor problemlerle başa çıktıklarını ve başa çıkma isteklerinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir.

Problem çözme becerisinin kişisel kontrol boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında diğer boyutlarda olduğu gibi yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama=4,28; standart sapma=0,57). Profesyonel turist rehberlerinin çok az bir kısmı bir sorunu çözme konusundaki ilk çabaları başarısız olunca o sorunu çözebilmek için sahip oldukları yetenek hakkında şüpheye düştüklerini (genel ortalama=4,41; standart sapma=0,69), bazen durup sorunların üzerine düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip gittiklerini (genel ortalama=4,20; standart sapma=0,81), bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen boşa vakit harcadıklarını ve asıl konuya bir türlü ulaşamadıklarını (genel ortalama=4,25; standart sapma=0,73), ani kararlar verdiklerini ve daha sonra verdikleri kararlardan pişman olduklarını (genel ortalama=4,42; standart sapma=0,65) ve bazen sorunlarla baş etmenin yolunu düşünemediklerinde duygusal olarak kendilerini suçladıklarını (genel ortalama=4,11; standart sapma=0,92) ifade etmişlerdir. Elde edilen sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin büyük bir çoğunluğunun sorunları çözmek için sahip oldukları yeteneğe güvendiklerini, sorunlar üzerine düşünebildiklerini, sorunları etkili bir şekilde çözebildiklerini, ani kararlar vermek yerine uzun uzun düşündüklerini ve verdikleri kararlardan mutlu olduklarını ve sorunlarla baş edebildiklerini göstermektedir. Bu durum profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları probleme hâkim olduklarını yani kişisel kontrollerinin yüksek olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerisine bakıldığında yüksek bir ortalamayla karşılaşıldığını söylemek mümkündür (genel ortalama=4,22; standart sapma=0,35).

4.3.2.3. Duygusal Zekâ Boyutlarına İlişkin Genel Ortalamalar

Duygusal zekânın bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme boyutlarına yönelik genel ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 29’da detaylandırılmıştır.

Tablo 29: Duygusal Zekâ Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalamalar	Standart Sapma
Bireysel Duygusal Değerlendirme	4,37	0,51
1) Çoğu zaman bazı duygularımın nedenini kolaylıkla anlarım.	4,36	0,61
2) Kendi duygularımı tam olarak anlarım.	4,37	0,62
3) Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim.	4,36	0,62
4) Mutlu olup olmadığımı daima bilirim.	4,40	0,65
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	4,17	0,54
5) Arkadaşlarımın duygularını gösterdikleri davranışlardan daima anlarım.	4,14	0,74
6) Diğer insanların duygularını iyi bir şekilde gözlemleyebilirim.	4,20	0,64
7) Diğer insanların hisleri ve duyguları konusunda duyarlıyım.	4,30	0,64
8) Çevremdeki kişilerin duygularını kolaylıkla anlarım.	4,07	0,68
Duyguların Kullanımı	4,40	0,50
9) Her zaman kendim için amaçlar belirler ve bu amaçlara ulaşmak için elimden gelenin en iyisini yaparım.	4,32	0,77
10) Kendimi yaptığım işin ehli bir kişi olarak görürüm.	4,38	0,63
11) Kendi kendimi motive eden bir insanımdır.	4,45	0,65
12) Elimden gelenin en iyisini yapabilmek için kendimi her zaman cesaretlendiririm.	4,47	0,62
Duyguları Düzenleme	4,01	0,63
13) Öfkemi kontrol etmeyi ve zorlukları idare etmeyi akılcı bir biçimde becerebilirim.	4,07	0,75
14) Kendi duygularımı kontrol etmek konusunda oldukça başarılıyım.	4,04	0,72
15) Çok kızgın olduğum zamanlarda kendimi çabucak sakinleştirebilirim.	3,90	0,81
16) Duygularımı iyi bir biçimde kontrol edebilirim.	4,04	0,68
Genel Duygusal Zekâ Düzeyi	4,24	0,39

Duygusal zekânın bireysel duygusal değerlendirme boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama=4,37; standart sapma=0,51). Profesyonel turist rehberleri çoğu zaman bazı duygularının nedenlerini kolaylıkla anladıklarını (genel

ortalama=4,36; standart sapma=0,61) ve buna bağlı olarak kendi duygularını tam olarak anladıklarını (genel ortalama=4,37; standart sapma=0,62), ne hissettiklerini gerçekten iyi bildiklerini (genel ortalama=4,36; standart sapma=0,62) ve mutlu olup olmadıklarını daima bildiklerini (genel ortalama=4,40; standart sapma=0,65) ifade etmişlerdir. Bu bulgular, profesyonel turist rehberlerinin kendilerine ilişkin duygularını değerlendirmede oldukça iyi olduklarını göstermektedir.

Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yine yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama=4,17; standart sapma=0,54). Profesyonel turist rehberleri arkadaşlarının duygularını gösterdikleri davranışlardan daima anladıklarını (genel ortalama=4,14; standart sapma=0,74), diğer insanların duygularını iyi bir şekilde gözlemleyebildiklerini (genel ortalama=4,20; standart sapma=0,64) ve aynı zamanda diğer insanların hisleri ve duyguları konusunda duyarlı olduklarını (genel ortalama=4,30; standart sapma=0,64) ve çevrelerindeki kişilerin duygularını kolaylıkla anladıklarını (genel ortalama=4,07; standart sapma=0,68) ifade etmişlerdir. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin başkalarının duygularını değerlendirmede iyi olduklarını göstermektedir.

Duygusal zekânın duyguların kullanımı boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında oldukça yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama=4,40; standart sapma=0,50). Profesyonel turist rehberleri her zaman kendileri için amaçlar belirlediklerini ve bu amaçlara ulaşmak için ellerinden gelenin en iyisini yaptıklarını (genel ortalama=4,32; standart sapma=0,77), kendilerini yaptıkları işin ehli olarak gördüklerini (genel ortalama=4,38; standart sapma=0,63), kendi kendilerini motive ettiklerini (genel ortalama=4,45; standart sapma=0,65) ve en iyisini yapabilmek için kendilerini her zaman cesaretlendirdiklerini (genel ortalama=4,47; standart sapma=0,62) ifade etmişlerdir. Elde edilen bulgular, profesyonel turist rehberlerinin kendileri için amaç belirleme, kendilerini motive etme ve cesaretlendirme gibi duyguların kullanımı konusunda oldukça iyi olduklarını göstermektedir.

Duygusal zekânın duyguları düzenleme boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında diğer boyutlarda olduğu gibi yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama=4,01; standart

sapma=0,63). Profesyonel turist rehberleri öfkelerini kontrol ettiklerini ve zorlukların üstesinden gelebildiklerini (genel ortalama=4,07; standart sapma=0,75), kendi duygularını kontrol etmek konusunda oldukça başarılı olduklarını (genel ortalama=4,04; standart sapma=0,72), çok kızgın oldukları zamanlarda bile kendilerini çabucak sakinleştirebildiklerini (genel ortalama=3,90; standart sapma=0,81) ve duygularını iyi bir biçimde kontrol edebildiklerini (genel ortalama=4,04; standart sapma=0,68) ifade etmişlerdir. Bu bulgulardan yola çıkarak, profesyonel turist rehberlerinin kendi duygularını kontrol etme konusunda oldukça başarılı oldukları yani duygularını düzenleyebildikleri söylenebilir.

Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyine bakıldığında yüksek bir ortalamayla karşılaşıldığını söylemek mümkündür (genel ortalama=4,24; standart sapma=0,39).

4.3.3. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Korelasyon analizi, “aralık ve rasyo seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz” tekniğidir. Bu analizin güvenilir sonuçlar verebilmesi için, verinin metrik özellikler taşıması gerekmektedir. Korelasyon analizinde ölçülmeye çalışılan ilişki, değişkenler arasındaki ilişkinin doğrusal (lineer) olan kısmı ile ilgilidir. Korelasyon analizi neticesinde hesaplanan korelasyon katsayısı “r” harfi ile gösterilmekte ve -1 ile +1 arası değerler almaktadır. Katsayının +1 olması iki değişken arasında mükemmel bir doğrusal ilişkinin (x değeri bir birim artarken, y değeri de bir birim artmaktadır) olduğunu gösterirken, katsayının -1 olması ise değişkenler arası mükemmel bir ilişkinin olduğu fakat ilişkinin yönünün ters olduğu (x değeri artarken, y değeri azalmaktadır) anlamına gelmektedir. Katsayının 0 (sıfır) olması durumunda ise iki değişken arasında herhangi bir açık/görülebilir bir ilişkinin olmadığı anlamına gelmektedir. Korelasyon katsayısı, 0-0.3 arasında değerler alıyorsa ilişkinin zayıf, 0.3-0.7 arası değerler alıyorsa ilişkinin orta, 0.7-1 arası değerler alıyorsa ise ilişkinin kuvvetli olduğu yorumu yapılabilmektedir. Ancak bu değerlendirmeleri yaparken örneklem sayısı oldukça önemlidir. Korelasyon analizi; basit, çoklu ve kısmi korelasyon analizi olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Araştırma kapsamında ikiden fazla değişken arasındaki ilişkiye bakılacağından dolayı çoklu korelasyon analizi yapılmıştır. Çeşitli türde korelasyon hesaplamaları vardır. Yapılan araştırmada

pearson korelasyonu kullanılmıştır. Pearson korelasyonu parametrik testlerden biri olup, en az aralık seviyesinde ölçüm gerektirmektedir (Altunışık vd., 2012; Gürbüz ve şahin, 2018).

Profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâları arasındaki ilişkinin şiddetini ve yönünü ortaya koyan korelasyon analizi sonuçlarına Tablo 30'da yer verilmiştir.



Tablo 30: Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duyusal Zekâ İlişisine Yönelik Korelasyon Katsayıları

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
M (1)	Pearson korelasyon	1											
	Sig. (2-uçlu)												
PÇB (2)	Pearson korelasyon	,105*	1										
	Sig. (2-uçlu)	,034											
DZ (3)	Pearson korelasyon	,085	,482**	1									
	Sig. (2-uçlu)	,085	,000										
S (4)	Pearson korelasyon	,681**	,419**	,318**	1								
	Sig. (2-uçlu)	,000	,000	,000									
Ç (5)	Pearson korelasyon	,667**	-,283**	-,208**	-,092	1							
	Sig. (2-uçlu)	,000	,000	,000	,063								
PÇYG (6)	Pearson korelasyon	,090	,838**	,504**	,336**	-,220**	1						
	Sig. (2-uçlu)	,070	,000	,000	,000	,000							
YK (7)	Pearson korelasyon	,126*	,763**	,285**	,292**	-,126*	,478**	1					
	Sig. (2-uçlu)	,011	,000	,000	,000	,011	,000						
KK (8)	Pearson korelasyon	,023	,706**	,308**	,343**	-,318**	,404**	,286**	1				
	Sig. (2-uçlu)	,646	,000	,000	,000	,000	,000	,000					
BİRDD (9)	Pearson korelasyon	,056	,273**	,702**	,182**	-,108*	,283**	,184**	,153**	1			
	Sig. (2-uçlu)	,256	,000	,000	,000	,028	,000	,000	,002				
BAŞDD (10)	Pearson korelasyon	,072	,291**	,687**	,179**	-,084	,352**	,217**	,078	,341**	1		
	Sig. (2-uçlu)	,144	,000	,000	,000	,090	,000	,000	,114	,000			
DUYKUL (11)	Pearson korelasyon	,084	,497**	,695**	,354**	-,247**	,430**	,308**	,411**	,373**	,247**	1	
	Sig. (2-uçlu)	,091	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
DUYDÜZ (12)	Pearson korelasyon	,039	,336**	,784**	,210**	-,161**	,383**	,130**	,250**	,356**	,385**	,421**	1
	Sig. (2-uçlu)	,433	,000	,000	,000	,001	,000	,008	,000	,000	,000	,000	

* Korelasyon 0.05 seviyesinde anlamlıdır (2-uçlu). ** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır (2-uçlu). N=410

S=Standartlar, Ç=Çelişki, PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol, BİRDD=Bireysel Duyusal Değerlendirme, BAŞDD=Başkalarının Duygularını Değerlendirme, DUYKUL=Duyguların Kullanımı, DUYDÜZ=Duyguları Düzenleme

Yapılan korelasyon analizi sonucunda, mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasında zayıf ancak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin yönü pozitiftir ($r=,105$; $p=,034<0,05$). Mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır ($r=,085$; $p=,085>0,05$). Duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin yönü pozitiftir ($r=,482$; $p=,000<0,01$).

Standartlar ile problem çözme yeteneğine güven ($r=,336$; $p=,000<0,01$), yaklaşma-kaçınma ($r=,292$; $p=,000<0,01$) ve kişisel kontrol ($r=,343$; $p=,000<0,01$) arasında orta düzeyde anlamlı pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Çelişki ile problem çözme yeteneğine güven ($r=-,220$; $p=,000<0,01$), yaklaşma-kaçınma ($r=-,126$; $p=,011<0,05$) ve kişisel kontrol ($r=-,318$; $p=,000<0,01$) arasında ise zayıf düzeyde anlamlı negatif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Standartlar ile bireysel duygusal değerlendirme ($r=,182$; $p=,000<0,01$), başkalarının duygularını değerlendirme ($r=,179$; $p=,000<0,01$), duyguların kullanımı ($r=,354$; $p=,000<0,01$) ve duyguları düzenleme ($r=,210$; $p=,000<0,01$) arasında zayıf düzeyde anlamlı pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Çelişki ile bireysel duygusal değerlendirme ($r=-,108$; $p=,028<0,05$), duyguların kullanımı ($r=-,247$; $p=,000<0,01$) ve duyguları düzenleme ($r=-,161$; $p=,001<0,01$) arasında zayıf düzeyde anlamlı negatif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Ancak çelişki ile başkalarının duygularını değerlendirme arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır ($r=-,084$; $p=,090>0,05$).

Bireysel duygusal değerlendirme ile problem çözme yeteneğine güven ($r=,283$; $p=,000<0,01$), yaklaşma-kaçınma ($r=,184$; $p=,000<0,01$) ve kişisel kontrol ($r=,153$; $p=,002<0,01$) arasında zayıf düzeyde anlamlı pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Başkalarının duygularını değerlendirme ile problem çözme yeteneğine güven ($r=,352$; $p=,000<0,01$) ve yaklaşma-kaçınma ($r=,217$; $p=,000<0,01$) arasında yine zayıf düzeyde anlamlı pozitif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Ancak başkalarının duygularını değerlendirme ile kişisel kontrol arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır ($r=,078$; $p=,114>0,05$). Duyguların kullanımı ile problem çözme yeteneğine güven ($r=,430$; $p=,000<0,01$), yaklaşma-kaçınma ($r=,308$; $p=,000<0,01$) ve kişisel kontrol ($r=,411$; $p=,000<0,01$) arasında orta düzeyde anlamlı pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Duyguları düzenleme

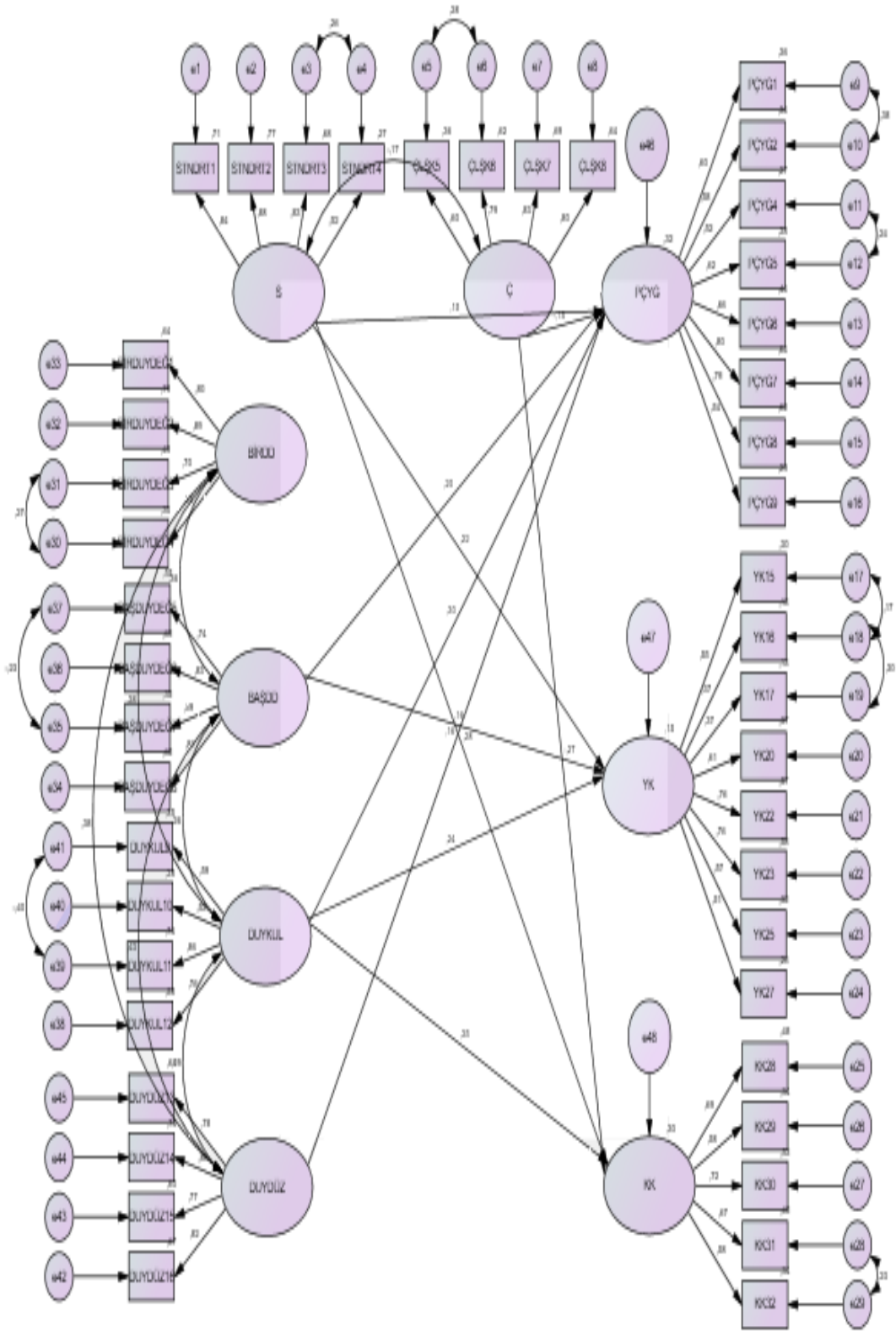
ile problem çözme yeteneğine güven ($r=,383$; $p=,000<0,01$), yaklaşma-kaçınma ($r=,130$; $p=,008<0,01$) ve kişisel kontrol ($r=,250$; $p=,000<0,01$) arasında ise zayıf düzeyde anlamlı pozitif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

4.3.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Yol Analizi Sonuçları

Bu bölümde yapılan yol analizi ile değişkenler arasındaki nedensel ilişkiler değerlendirilmiştir. Yol analizi, gözlemlenen değişkenler arasındaki daha karmaşık ilişkilerin modellenebilmesi için korelasyon katsayılarını ve regresyon analizini birlikte kullanmaktır. Yani, yol analizi araştırmacının kuramsal olarak kurguladığı modelde değişkenler arasındaki ilişkilerin (yolların) gücünü ve anlamlı olup olmadığını test etmesini sağlamaktadır. Test sırasında birden çok değişkenin karşılıklı etkileşimleri analiz edilmekte ve bütüncül bir bakış açısı ile değişkenler arası ilişkiler ortaya konulmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015).

Yol analizi çoklu regresyona oldukça benzemesine karşın, onu çoklu regresyondan üstün kılan bazı özellikleri vardır. Bu özelliklerden biri, çoklu regresyonda sadece bir bağımlı değişkenin olması, ancak yol analizinde birden fazla bağımlı değişkenin aynı anda tanımlanabilmesidir. Bir diğeri ise regresyonda bağımlı ve bağımsız değişkenlerin rol değiştirmesi mümkün değilken, yol analizinde değişkenlerin aynı anda bağımlı ve bağımsız olarak tanımlanabilmesidir. Bu nedenle yol analizi regresyona kıyasla daha doğru, etkin ve kolay bir yaklaşım tekniği olarak kullanılmaktadır (Schumacker ve Lomax, 2004).

Yol analizi, gözlemlenen değişkenlerle ve gizil değişkenlerle olmak üzere iki şekilde uygulanabilmektedir. Gözlemlenen değişkenlerle yol analizi, daha az avantaj sağlayan bir analiz yöntemidir. Bu tür analizlerde gizil değişkenler tanımlanmadığı için, değişkenlerdeki hata miktarı yordanamamaktadır. Gizil değişkenlerle yol analizi, gözlemlenen değişkenlerle yol analizine nazaran, daha güvenilir sonuçlar üreten bir analizdir. Bunun en temel nedeni ise her bir gizil değişkenin oluşturulan ölçme modelleri ile temsil edilmesi ve böylece modele ölçüm hatalarının dâhil edilebilmesidir (Meydan ve Şeşen, 2015). Bu araştırma kapsamında mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenlerine ilişkin gizil değişkenlerle yol analizi yapılmış olup, yol analizi modeline Şekil 16'da yer verilmiştir.



S=Standartlar, Ç=Çelişki, PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol, BİRDD=Bireysel Duygusal Değerlendirme, BAŞDD= Başkalarının Duygularını Değerlendirme, DUYKUL=Duyguların Kullanımı, DUYDÜZ=Duyguları Düzenleme

Şekil 16: Gizil Değişkenlerle Yol Analizi Modeli

Tablo 31: Gizil Değişkenlerle Yol Analizine İlişkin Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	1,843	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,904	Kabul Edilebilir Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,907	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,905	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,905	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,045	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,859	Kabul Edilebilir Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,829	Kabul Edilebilir Uyum

Gizil değişkenlerle yol analizi sonucunda elde edilen uyum indeks değerlerine Tablo 31’de yer verilmiştir. Gizil değişkenlerle yol analizi ile ilgili yapılan analiz sonrasında model uyum indeksleri kontrol edilmiş ve uyum indeks değerlerinin daha uygun bir düzeye getirilebilmesi için Modification Indices (MI) değerleri incelenmiştir. Bu kapsamda aynı faktör altında yer alan e3-e4, e5-e6, e9-e10, e11-e12, e17-e18, e18-e19, e28-e29, e30-e31, e35-e37 ve e39-e41 hata terimleri arasında kovaryanslar çizilmiştir. Hata terimleri arasına çizilen kovaryanslar sonrası yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre model uyum indeks değerlerinin yükseldiği tespit edilmiştir. Gizil değişkenlerle yol analizi sonuçlarına göre uyum indeks değerleri ($\chi^2/sd=1,843$, NFI=0,904, NNFI(TLI)=0,907, IFI=0,905, CFI=0,905, RMSEA=0,045, GFI=0,859, AGFI=0,829) önerilen modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Yani bu sonuçlara göre, kurulan modelin uygun olduğunu söylemek mümkündür.

Modele ilişkin uyum tespit edildikten sonra değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlılığı kontrol edilmiştir. Bazı değişkenler arasındaki yol katsayılarının anlamsız olduğu görülmüştür. Buna bağlı olarak Şekil 16’da görüldüğü üzere anlamsız olan yol katsayıları modelden çıkartılmıştır. Anlamlılık kontrol edildikten sonra değişkenlere ilişkin Beta değerleri incelenerek dışsal değişkenlerin içsel değişken üzerindeki etkisine bakılmıştır. Tüm değişkenlere ait anlamlılık ve Beta değerleri Tablo 32’de görülmektedir.

Tablo 32: Değişkenlere İlişkin Yol Katsayıları ve Etki Büyüklükleri

Etkilenen ← Etkileyen	p	Beta (β)	Etki Büyüklüğü
PÇYG ← S	***	,166	Küçük Etki
YK ← S	***	,225	Orta Etki
KK ← S	***	,288	Orta Etki
PÇYG ← Ç	,006	-,139	Küçük Etki
YK ← Ç	,106	-,091	-
KK ← Ç	***	-,275	Orta Etki
PÇYG ← BİRDD	,753	,019	-
YK ← BİRDD	,815	,015	-
KK ← BİRDD	,381	-,056	-
PÇYG ← BAŞDD	***	,204	Orta Etki
YK ← BAŞDD	,004	,191	Küçük Etki
KK ← BAŞDD	,187	-,082	-
PÇYG ← DUYKUL	***	,330	Orta Etki
YK ← DUYKUL	***	,285	Orta Etki
KK ← DUYKUL	***	,379	Orta Etki
PÇYG ← DUYDÜZ	,040	,134	Küçük Etki
YK ← DUYDÜZ	,075	-,130	-
KK ← DUYDÜZ	,328	,067	-

Tablo 32'ye göre standartlar problem çözme yeteneğine güveni ($p < 0,05$; $\beta = ,166$), yaklaşma-kaçınmayı ($p < 0,05$; $\beta = ,225$) ve kişisel kontrolü ($p < 0,05$; $\beta = ,288$) doğrusal yönde etkilemektedir. Yani standartlardaki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende 0,166, yaklaşma-kaçınmada 0,225 ve kişisel kontrolde 0,288 oranında değişime neden olmaktadır. Çelişki problem çözme yeteneğine güveni ($p < 0,05$; $\beta = -,139$) ve kişisel kontrolü ($p < 0,05$; $\beta = -,275$) ters yönde etkilemektedir. Yani çelişkideki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende -0,139 ve kişisel kontrolde -0,275 oranında değişime neden olmaktadır. Ancak çelişkinin yaklaşma-kaçınma üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p > 0,05$). Benzer şekilde bireysel duygusal değerlendirmenin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p > 0,05$). Başkalarının duygularını değerlendirme problem çözme yeteneğine güveni ($p < 0,05$; $\beta = ,204$) ve yaklaşma-kaçınmayı ($p < 0,05$; $\beta = ,191$) doğrusal yönde etkilemektedir. Yani başkalarının duygularını değerlendirmedeki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende 0,204 ve yaklaşma-kaçınmada 0,191 oranında değişime neden olmaktadır. Ancak başkalarının duygularını değerlendirmenin kişisel kontrol üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p > 0,05$). Duyguların kullanımı problem çözme yeteneğine güveni ($p < 0,05$; $\beta = ,330$), yaklaşma-kaçınmayı

($p < 0,05$; $\beta = ,285$) ve kişisel kontrolü ($p < 0,05$; $\beta = ,379$) doğrusal yönde etkilemektedir. Yani duyguların kullanımındaki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende 0,330, yaklaşma-kaçınmada 0,285 ve kişisel kontrolde 0,379 oranında değişime neden olmaktadır. Duyguları düzenleme problem çözme yeteneğine güveni doğrusal yönde etkilerken ($p < 0,05$; $\beta = ,134$), duyguları düzenlemenin yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p > 0,05$). Buna göre duyguları düzenlemedeki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende 0,134 oranında değişime neden olmaktadır.

Etki büyüklükleri değerlendirilirken Kline'nın (2010) önerdiği ölçütler göz önüne alınmıştır. Kline'a (2010) göre yol katsayısı 0,10'dan düşük ise küçük etki, 0,30 dolaylarında ise orta etki, 0,50 ya da daha yüksek ise büyük etki olarak yorumlanabilmektedir. Buna göre standartların problem çözme yeteneğine güven üzerindeki etkisi küçük düzeyde iken, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerindeki etkisi orta düzeydedir. Çelişkinin problem çözme yeteneğine güven üzerindeki etkisi küçük düzeyde iken, kişisel kontrol üzerindeki etkisi orta düzeyde görülmektedir. Başkalarının duygularını değerlendirmenin problem çözme yeteneğine güven üzerindeki etkisi orta düzeyde iken, yaklaşma-kaçınma üzerindeki etkisi küçük düzeydedir. Duyguların kullanımının problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde orta düzey bir etkisi görülmektedir. Duyguları düzenlemenin problem çözme yeteneğine güven üzerindeki etkisi ise küçük düzeydedir.

4.3.5. Duygusal Zekânın Aracılık Rolüne İlişkin İstatistiksel Analizler ve Hipotez Testleri

Araştırma kapsamında incelenen modele dikkat edilecek olursa, dışsal değişkenlerin içsel değişkenler üzerinde doğrudan etkilerine bakıldığı görülmektedir. Ancak, etrafımızda gelişen sosyal dünyada olaylar her zaman bu şekilde gelişmemektedir. Bazen, bir faktör üzerindeki etkiye başka bir faktör etki edebilmektedir. Bu gibi durumlarda iki değişken arasındaki ilişkiye üçüncü bir değişkenin aracılık edip etmediği ya da dolaylı bir etkinin söz konusu olup olmadığı regresyon analizleriyle kanıtlanmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015).

Aracılık etki modelleri, öncül bir değişken olan X'in, sonuç değişkeni olan Y'ye etkisine aracılık eden bağlantı mekanizmasına ilişkin araştırma hipotezlerinin test

edilmesinde kullanılmaktadır. Tahmin değişkeni (X) ve sonuç değişkeni (Y) arasında bağlantı mekanizması gibi çalışan aracı değişken (M), dışsal değişkenlerin içsel değişkenler üzerindeki etkisini açıklamaya yardımcı olmaktadır. Dolayısıyla aracı değişken, iki değişken arasındaki ilişkinin nasıl ve neden meydana geldiğinin anlaşılmasına yardımcı olan bir değişkendir. Aracılık etkisinin istatistiksel olarak ispatlanmasına ilişkin iki temel yaklaşım bulunmaktadır. Bunlar; geleneksel yaklaşım olarak kabul edilen Baron ve Kenny'nin yaklaşımı ve çağdaş yaklaşım olarak bilinmektedir (Gürbüz, 2019a; Gürbüz, 2019b).

Regresyon analizinde, geleneksel yaklaşım olarak kabul edilen Baron ve Kenny'nin (1986) yaklaşımının ispat edilmesi için bazı koşulların sağlanması gerekmektedir. Bunlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Dışsal değişkenin (mükemmeliyetçilik), içsel değişken (problem çözme becerisi) üzerinde etkisi olmalıdır.
- Dışsal değişkenin (mükemmeliyetçilik), aracı değişken (duygusal zekâ) üzerinde etkisi olmalıdır.
- Aracı değişkenin (duygusal zekâ), içsel değişken (problem çözme becerisi) üzerinde etkisi olmalıdır.
- Son adımda aracı değişkenin (duygusal zekâ), dışsal değişken (mükemmeliyetçilik) ve içsel değişken (problem çözme becerisi) arasında tam aracılık ya da kısmi aracılık etkileri incelenmektedir. Aracı değişkenin (duygusal zekâ) içsel değişken (problem çözme becerisi) üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu saptanmaktadır. Aracı değişkenin (duygusal zekâ) etkisi kontrol edilerek dışsal değişken (mükemmeliyetçilik) ile birlikte regresyona tabi tutulduğunda, dışsal değişkenin (mükemmeliyetçilik) içsel değişken (problem çözme becerisi) üzerindeki regresyon katsayısının etkisi bir önceki adıma göre azalmakta ya da tümüyle ortadan kalkmaktadır. Bu etkinin, tümüyle ortadan kalkmaması kısmi aracılığa işaret ederken, tümüyle ortadan kalkması tam aracılığa işaret etmektedir.
- Ayrıca genel olarak aracılık analizlerinde, aracılığın varlığını bütünüyle doğrulamak için Sobel testinin anlamlılığını görmek gerekmektedir. Sobel testinde Z değeri 1,96'dan yüksek ve p değeri anlamlı olmalıdır.

Tüm bunlar geleneksel yaklaşım için geçerlidir. Son yıllarda yapılan çalışmalar geleneksel yaklaşıma önemli eleştiriler getirmiştir. Üç farklı hipotezin desteklenmesi neticesinde aracı etkiye karar verilmesi, tam aracı ve kısmi aracı terimlerinin tartışmalı olması, Sobel testinin katı ve güvenilirliği düşük bir test olması geleneksel yaklaşıma getirilen eleştirilerden bazılarıdır. Bu nedenle araştırma kapsamında çağdaş yaklaşım esas alınmıştır. Bu çalışmada esas alınan çağdaş yaklaşımda ise böyle bir aracılık ilişkisinin ispat edilmesi için yine bazı koşulların sağlanması gerekmektedir. Bunlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Hayes, 2018; Gürbüz, 2019a; Gürbüz, 2019b).

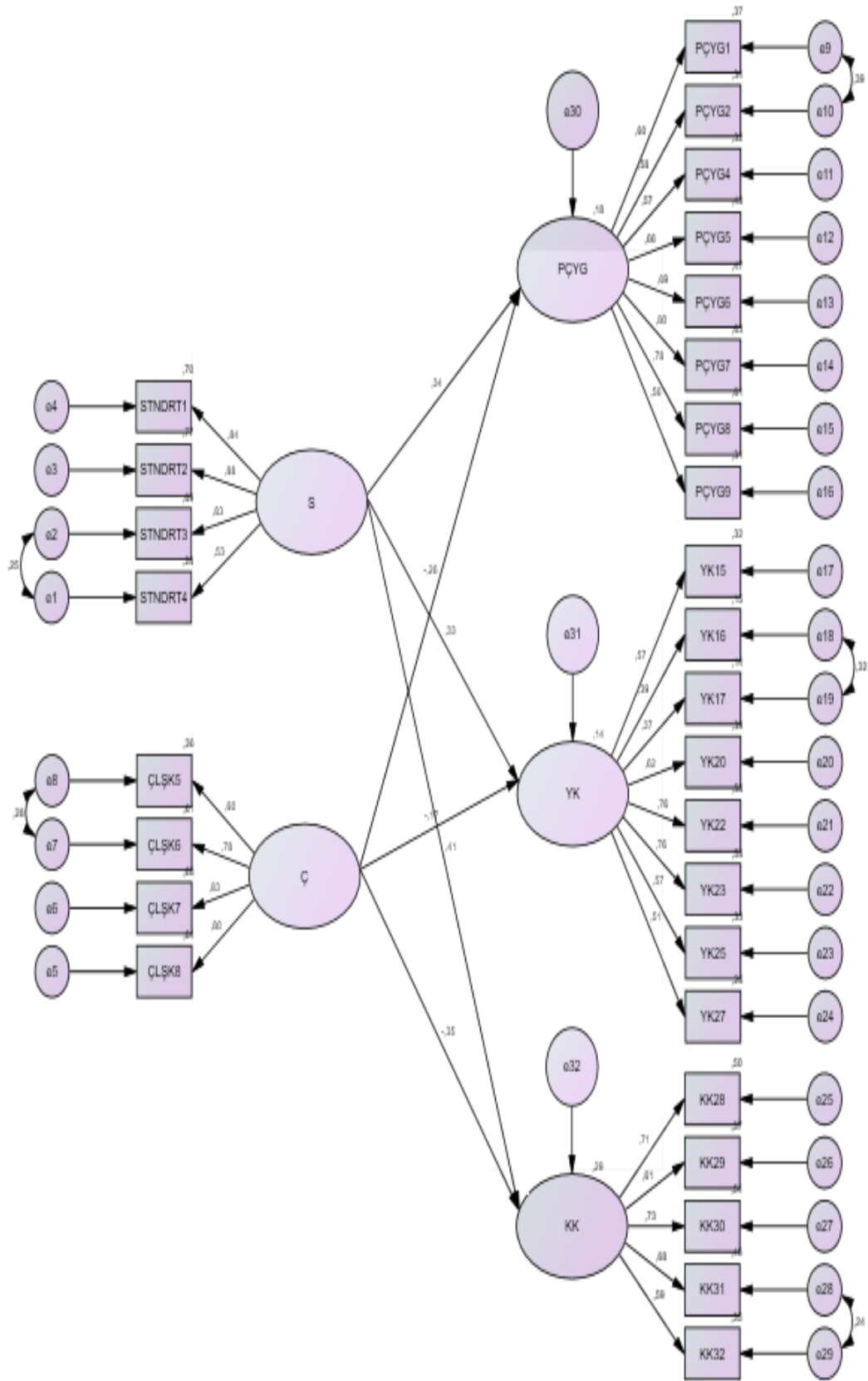
- Dışsal değişkenin (mükemmeliyetçilik), içsel değişken (problem çözme becerisi) üzerinde etkisi test edilmektedir. Etkinin ideal olarak anlamlı olması beklenmektedir. Ancak anlamlı olmaması, aracılık etkisinin olmadığı anlamına gelmemektedir.
- Dışsal değişkenin (mükemmeliyetçilik), aracı değişken (duygusal zekâ) üzerinde etkisi olmalıdır. Etkinin ideal olarak anlamlı olması beklenmektedir. Ancak anlamlı olmaması, aracılık etkisinin olmadığı anlamına gelmemektedir.
- Aracı değişkenin (duygusal zekâ) içsel değişken (problem çözme becerisi) üzerinde etkisi olmalıdır. Bu etki, dışsal değişken (mükemmeliyetçilik) ile aracı değişkenin (duygusal zekâ) birlikte regresyona dâhil edilmesi ile test edilmelidir. Etkinin ideal olarak anlamlı olması beklenmektedir. Ancak anlamlı olmaması, aracılık etkisinin olmadığı anlamına gelmemektedir.
- Dışsal değişkenin (mükemmeliyetçilik) aracı değişken (duygusal zekâ) vasıtasıyla içsel değişken (problem çözme becerisi) üzerindeki etkisi sobel testinden daha geçerli olan bootstrap tekniği ile test edilmelidir. Aracılık ya da dolaylı etkiden söz edebilmek için dolaylı etkiye ait bootstrap testi sonuçlarının anlamlı olması (%95 güven aralıklarının 0 (sıfır) değerini içermemesi) gerekmektedir.

Genel olarak aracılık (mediation) analizi çalışmalarında üç yöntem kullanılmaktadır. Bunlar regresyon temelli analiz, yapısal eşitlik modellemesini temel alan analiz ve PROCESS makrosu aracılığıyla analiz olarak gruplandırılmaktadır. Bu çalışmada aracı etkinin test edilebilmesi amacıyla yapısal eşitlik modellemesinden (YEM)

yararlanılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi ya da İngilizce adıyla “Structural Equation Modeling (SEM)”, günümüzde birçok bilim dalı tarafından kullanılan, belirli bir teoriye dayalı olarak gözlenebilen ve gözlenemeyen değişkenlerin nedensel ve ilişkisel bir model içinde tanımlanmasına dayanan çok değişkenli bir istatistiksel yöntemdir (Byrne, 2010). YEM’in günümüzde kullanılmasının en önemli nedeni gözlemlenebilen ve gözlemlenemeyen değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı etkilerin tek bir model içerisinde test edilebilmesidir. Bu nedenle YEM, aynı anda yapılan birden fazla regresyon analizi olarak değerlendirilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013).

4.3.5.1. Doğrudan Etkiye Yönelik Analizler

Çağdaş yaklaşım esas alınarak ve YEM’den yararlanılarak profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik düzeylerinin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolü test edilmiştir. Aracı etkiye ilişkin analizlerin yapılabilmesi için iki farklı modelden yararlanılmıştır. Araştırmanın birinci modelinde mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisi üzerinde bir etkisi olup olmadığı test edilmiş olup, model Şekil 17’de gösterilmiştir.



S=Standartlar, Ç=Çelişki, PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol

Şekil 17: Aracılık Etkisinin Test Edilmesi İçin Kurulan Birinci Model

Tablo 33: Aracılık Etkisinin Test Edilmesi İçin Kurulan Birinci Modele İlişkin Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	2,085	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,902	Kabul Edilebilir Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,907	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,917	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,916	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,052	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,885	Kabul Edilebilir Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,863	Kabul Edilebilir Uyum

Aracılık etkisinin test edilmesi için kurulan birinci modele ilişkin uyum indeks değerlerine Tablo 33'te yer verilmiştir. Aracılık etkisinin test edilmesi için kurulan birinci modele ilişkin yapılan analiz sonrasında model uyum indeksleri kontrol edilmiş ve uyum indeks değerlerinin daha uygun bir düzeye getirilebilmesi için Modification Indices (MI) değerleri incelenmiştir. Bu kapsamda aynı faktör altında yer alan e1-e2, e7-e8, e9-e10, e18-e19 ve e28-e29 hata terimleri arasında kovaryanslar çizilmiştir. Hata terimleri arasına çizilen kovaryanslar sonrası yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre model uyum indeks değerlerinin yükseldiği tespit edilmiştir. Aracılık etkisinin test edilmesi için kurulan birinci modele ilişkin analiz sonuçlarına göre uyum indeks değerleri ($\chi^2/sd=2,085$, NFI=0,902, NNFI(TLI)=0,907, IFI=0,917, CFI=0,916, RMSEA=0,052, GFI=0,885, AGFI=0,863) önerilen modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Yani bu sonuçlara göre, kurulan modelin uygun olduğunu söylemek mümkündür. Dolayısıyla aracılık etkisinin test edilmesi için oluşturulan birinci modelin veri uyumu sağlanmaktadır.

Birinci modele ilişkin uyum tespit edildikten sonra değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlılığı kontrol edilmiştir. Anlamlılık kontrol edildikten sonra değişkenlere ilişkin Beta değerleri incelenerek dışsal değişken olan mükemmeliyetçiliğin içsel değişken olan problem çözme becerisi üzerindeki etkisine bakılmıştır. Birinci modele ilişkin anlamlılık ve Beta değerleri Tablo 34'te görülmektedir.

Tablo 34: Birinci Modele İlişkin Yol Katsayıları ve Etki Büyüklükleri

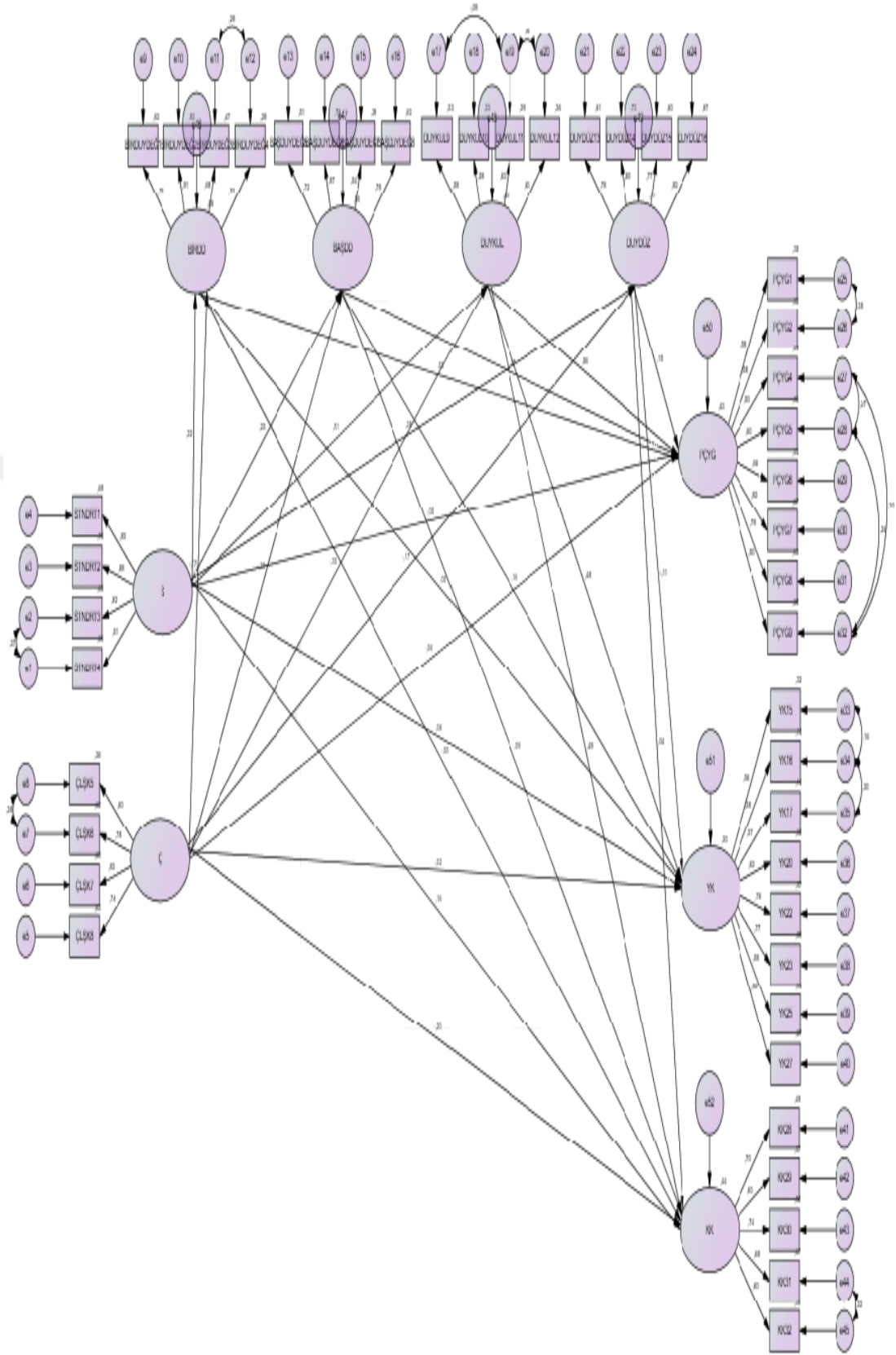
Etkilenen ← Etkileyen	p	Beta (β)	Etki Büyüklüğü
PÇYG ← S	***	,341	Orta Etki
YK ← S	***	,329	Orta Etki
KK ← S	***	,407	Orta Etki
PÇYG ← Ç	***	-,258	Orta Etki
YK ← Ç	,003	-,171	Küçük Etki
KK ← Ç	***	-,354	Orta Etki

Tablo 34'e göre standartlar problem çözme yeteneğine güveni ($p < 0,05$; $\beta = ,341$), yaklaşma-kaçınmayı ($p < 0,05$; $\beta = ,329$) ve kişisel kontrolü ($p < 0,05$; $\beta = ,407$) doğrusal yönde etkilemektedir. Yani standartlardaki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende 0,341, yaklaşma-kaçınmada 0,329 ve kişisel kontrolde 0,407 oranında değişime neden olmaktadır. Çelişki problem çözme yeteneğine güveni ($p < 0,05$; $\beta = -,258$), yaklaşma-kaçınmayı ($p < 0,05$; $\beta = -,171$) ve kişisel kontrolü ($p < 0,05$; $\beta = -,354$) ters yönde etkilemektedir. Yani çelişkideki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende -0,258, yaklaşma-kaçınmada -0,171 ve kişisel kontrolde -0,354 oranında değişime neden olmaktadır.

Etki büyüklükleri değerlendirilirken Kline'nın (2010) önerdiği ölçütler göz önüne alınmıştır. Kline'a (2010) göre yol katsayısı 0,10'dan düşük ise küçük etki, 0,30 dolaylarında ise orta etki, 0,50 ya da daha yüksek ise büyük etki olarak yorumlanabilmektedir. Buna göre standartların problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde orta düzey bir etkisi görülmektedir. Çelişkinin ise problem çözme yeteneğine güven ve kişisel kontrol üzerindeki etkisi orta düzeyde iken, yaklaşma-kaçınma üzerindeki etkisi küçük düzeyde görülmektedir.

4.3.5.2. Dolaylı Etkiye Yönelik Analizler

Araştırmanın ikinci modelinde mükemmeliyetçiliğin duygusal zekâ üzerinde, duygusal zekânın problem çözme becerisi üzerinde etkisinin olup olmadığı ve duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisinde aracı bir etkiye sahip olup olmadığı test edilmiş olup, model Şekil 18'de gösterilmiştir.



S=Standartlar, Ç=Çelişki, PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol, BİRDD=Bireysel Duygusal Değerlendirme, BAŞDD=Başkalarının Duygularını Değerlendirme, DUYKUL=Duyguların Kullanımı, DUYDÜZ=Duyguları Düzenleme
Şekil 18: Aracılık Etkisinin Test Edilmesi İçin Kurulan İkinci Model

Tablo 35: Aracılık Etkisinin Test Edilmesi İçin Kurulan İkinci Modele İlişkin Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
(x^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	1,881	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,902	Kabul Edilebilir Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,902	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,912	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,901	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,046	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,855	Kabul Edilebilir Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,823	Kabul Edilebilir Uyum

Aracılık etkisinin test edilmesi için kurulan ikinci modele ilişkin uyum indeks değerlerine Tablo 35'te yer verilmiştir. Aracılık etkisinin test edilmesi için kurulan ikinci modele ilişkin yapılan analiz sonrasında model uyum indeksleri kontrol edilmiş ve uyum indeks değerlerinin daha uygun bir düzeye getirilebilmesi için Modification Indices (MI) değerleri incelenmiştir. Bu kapsamda aynı faktör altında yer alan e1-e2, e7-e8, e11-e12, e17-e19, e19-e20, e25-e26, e27-e28, e27-e32, e28-e32, e33-e34, e34-e35 ve e44-e45 hata terimleri arasında kovaryanslar çizilmiştir. Hata terimleri arasına çizilen kovaryanslar sonrası yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre model uyum indeks değerlerinin yükseldiği tespit edilmiştir. Aracılık etkisinin test edilmesi için kurulan ikinci modele ilişkin analiz sonuçlarına göre uyum indeks değerleri ($x^2/sd=1,881$, NFI=0,902, NNFI(TLI)=0,902, IFI=0,912, CFI=0,901, RMSEA=0,046, GFI=0,855, AGFI=0,823) önerilen modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Yani bu sonuçlara göre, kurulan modelin uygun olduğunu söylemek mümkündür. Dolayısıyla aracılık etkisinin test edilmesi için oluşturulan ikinci modelin veri uyumu sağlanmaktadır.

İkinci modele ilişkin uyum tespit edildikten sonra değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlılığı kontrol edilmiştir. Anlamlılık kontrol edildikten sonra değişkenlere ilişkin Beta değerlerine bakılmıştır. İkinci modele ilişkin anlamlılık ve Beta değerleri Tablo 36'da görülmektedir.

Tablo 36: İkinci Modele İlişkin Yol Katsayıları ve Etki Büyüklükleri

Etkilenen ← Etkileyen	p	Beta (β)	Etki Büyüklüğü
PÇYG ← S	,497	-,049	-
YK ← S	,456	,056	-
KK ← S	,032	,159	Küçük Etki
PÇYG ← Ç	,330	-,058	-
YK ← Ç	,755	-,020	-
KK ← Ç	***	-,204	Orta Etki
BİRDD ← S	***	,218	Orta Etki
BAŞDD ← S	***	,231	Orta Etki
DUYKUL ← S	***	,510	Büyük Etki
DUYDÜZ ← S	***	,281	Orta Etki
BİRDD ← Ç	,021	-,130	Küçük Etki
BAŞDD ← Ç	,085	-,097	-
DUYKUL ← Ç	***	-,295	Orta Etki
DUYDÜZ ← Ç	,002	-,173	Küçük Etki
PÇYG ← BİRDD	,496	,034	-
YK ← BİRDD	,931	,005	-
KK ← BİRDD	,379	-,046	-
PÇYG ← BAŞDD	,001	,168	Küçük Etki
YK ← BAŞDD	,005	,160	Küçük Etki
KK ← BAŞDD	,091	-,090	-
PÇYG ← DUYKUL	***	,557	Büyük Etki
YK ← DUYKUL	***	,479	Orta Etki
KK ← DUYKUL	***	,494	Orta Etki
PÇYG ← DUYDÜZ	,005	,148	Küçük Etki
YK ← DUYDÜZ	,049	-,111	Küçük Etki
KK ← DUYDÜZ	,480	,038	-

Tablo 36'ya göre standartların problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p>0,05$). Ancak standartlar kişisel kontrolü ($p<0,05$; $\beta=,159$) doğrusal yönde etkilemektedir. Yani standartlardaki bir birimlik değişim kişisel kontrolde 0,159 oranında değişime neden olmaktadır. Çelişkinin problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p>0,05$). Ancak çelişki kişisel kontrolü ($p<0,05$; $\beta=-,204$) ters yönde etkilemektedir. Yani çelişki'deki bir birimlik değişim kişisel kontrolde -0,204 oranında değişime neden olmaktadır. Standartlar bireysel duygusal değerlendirmeyi ($p<0,05$; $\beta=,218$), başkalarının duygularını değerlendirmeyi ($p<0,05$; $\beta=,231$), duyguların kullanımını ($p<0,05$; $\beta=,510$) ve duyguları düzenlemeyi ($p<0,05$; $\beta=,281$) doğrusal yönde etkilemektedir. Yani standartlardaki bir birimlik değişim bireysel duygusal değerlendirmede 0,218, başkalarının duygularını değerlendirmede 0,231, duyguların kullanımında 0,510 ve duyguları düzenlemede 0,281 oranında değişime neden olmaktadır. Çelişki bireysel

duygusal değerlendirmeyi ($p < 0,05$; $\beta = -,130$), duyguların kullanımını ($p < 0,05$; $\beta = -,295$) ve duyguları düzenlemeyi ($p < 0,05$; $\beta = -,173$) ters yönde etkilemektedir. Yani çelişki­deki bir birimlik değişim bireysel duygusal değerlendirmede $-0,130$, duyguların kullanımında $-0,295$ ve duyguları düzenlemede $-0,173$ oranında değişime neden olmaktadır. Ancak çelişkin başkalarının duygularını değerlendirme üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p > 0,05$). Benzer şekilde bireysel duygusal değerlendirmenin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p > 0,05$). Başkalarının duygularını değerlendirme problem çözme yeteneğine güveni ($p < 0,05$; $\beta = ,168$) ve yaklaşma-kaçınmayı ($p < 0,05$; $\beta = ,160$) doğrusal yönde etkilemektedir. Yani başkalarının duygularını değerlendirmedeki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende $0,168$ ve yaklaşma-kaçınmada $0,160$ oranında değişime neden olmaktadır. Ancak başkalarının duygularını değerlendirmenin kişisel kontrol üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p > 0,05$). Duyguların kullanımını problem çözme yeteneğine güveni ($p < 0,05$; $\beta = ,557$), yaklaşma-kaçınmayı ($p < 0,05$; $\beta = ,479$) ve kişisel kontrolü ($p < 0,05$; $\beta = ,494$) doğrusal yönde etkilemektedir. Yani duyguların kullanımındaki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende $0,557$, yaklaşma-kaçınmada $0,479$ ve kişisel kontrolde $0,494$ oranında değişime neden olmaktadır. Duyguları düzenleme problem çözme yeteneğine güveni doğrusal yönde etkilerken ($p < 0,05$; $\beta = ,148$), yaklaşma-kaçınmayı ($p < 0,05$; $\beta = -,111$) ters yönde etkilemektedir. Yani duyguları düzenlemedeki bir birimlik değişim problem çözme yeteneğine güvende $0,148$ ve yaklaşma-kaçınmada $-,111$ oranında değişime neden olmaktadır. Ancak duyguları düzenlemenin kişisel kontrol üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($p > 0,05$).

Etki büyüklükleri değerlendirilirken Kline'nın (2010) önerdiği ölçütler göz önüne alınmıştır. Kline'a (2010) göre yol katsayısı $0,10$ 'dan düşük ise küçük etki, $0,30$ dolaylarında ise orta etki, $0,50$ ya da daha yüksek ise büyük etki olarak yorumlanabilmektedir. Buna göre standartların kişisel kontrol üzerindeki etkisi küçük düzeyde iken, çelişkinin kişisel kontrol üzerindeki etkisi orta düzeydedir. Standartların bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguları düzenleme üzerinde orta düzey bir etkisi görülürken, duyguların kullanımını üzerinde büyük düzey bir etkisi görülmektedir. Çelişkinin

bireysel duygusal değerlendirme ve duyguları düzenleme üzerindeki etkisi küçük düzeyde iken, duyguların kullanımı üzerindeki etkisi orta düzeydedir. Başkalarının duygularını değerlendirmenin problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma üzerindeki etkisi küçük düzeydedir. Duyguların kullanımının problem çözme yeteneğine güven üzerinde büyük düzey bir etkisi görülürken, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde orta düzey bir etkisi görülmektedir. Duyguları düzenlemenin problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma üzerindeki etkisi ise küçük düzeydedir. Tablo 37’de ikinci modele ilişkin açıklanan varyans oranlarına yer verilmiştir.

Tablo 37: İkinci Modele İlişkin Açıklanan Varyans Oranları

Boyutlar	Açıklanan Varyans Oranı
Problem Çözme Yeteneğine Güven	,426
Yaklaşma-Kaçınma	,304
Kişisel Kontrol	,440
Bireysel Duygusal Değerlendirme	,064
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	,063
Duyguların Kullanımı	,347
Duyguları Düzenleme	,109

Tablo 37 incelendiğinde mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisinin ve duygusal zekânın alt boyutlarını ne oranda açıkladığına ilişkin açıklanan varyans oranı görülmektedir. Mükemmeliyetçiliğin problem çözme yeteneğine güvenin %42’sini, yaklaşma-kaçınmanın %30’unu ve kişisel kontrolün %44’ünü açıkladığı görülmektedir. Yine mükemmeliyetçilik bireysel duygusal değerlendirmenin %06’sını, başkalarının duygularını değerlendirmenin %06’sını, duyguların kullanımının %34’ünü ve duyguları düzenlemenin %10’unu açıklamaktadır.

Aracılık etkisinin test edilmesi için kurulan ikinci modele ilişkin Şekil 18 doğrudan etkileri göstermektedir. Ancak içsel değişkenler üzerinde doğrudan etkisi olmayan değişkenlerin başka değişkenler aracılığı ile etkisi bulunabilmektedir. Araştırma kapsamında mükemmeliyetçilik problem çözme becerisi ilişkisinde duygusal zekânın aracı rolünü tespit edebilmek için toplam, doğrudan ve dolaylı etkilere bakılmıştır. Bu nedenle standardize edilmiş toplam etkiler, standardize edilmiş doğrudan etkiler ve standardize edilmiş dolaylı etkilere ilişkin bilgiler Tablo 38’de detaylandırılmıştır.

Tablo 38: Toplam, Doğrudan ve Dolaylı Etkiler

	Toplam Etkiler		Doğrudan Etkiler		Dolaylı Etkiler	
	S	Ç	S	Ç	S	Ç
PÇYG	,323	-,269	-,049	-,058	,372	-,211
YK	,307	-,158	,056	-,020	,251	-,138
KK	,391	-,341	,159	-,204	,232	-,138
BİRDD	,218	-,130	,218	-,130	,000	,000
BAŞDD	,231	-,097	,231	-,097	,000	,000
DUYKUL	,510	-,295	,510	-,295	,000	,000
DUYDÜZ	,281	-,173	,281	-,173	,000	,000

Tablo 38 incelendiğinde toplam, doğrudan ve dolaylı etkiler görülmektedir. Toplam etkiler; dışsal değişken olan mükemmeliyetçiliğin (X) içsel değişken olan problem çözme becerisi (Y) üzerindeki toplam etkisine ilişkin değeri vermektedir. Mükemmeliyetçiliğin (X) problem çözme becerisi (Y) üzerindeki etkisi, üçüncü bir değişken olan duygusal zekâ (M) vasıtasıyla sağlanmakta ve duygusal zekâ (M) değişkeni bir nevi mükemmeliyetçiliğin (X) etkisini problem çözme becerisine (Y) aktarmaktadır. Yani duygusal zekâ (M) kontrol edilirken, mükemmeliyetçiliğin (X) problem çözme becerisi (Y) üzerindeki etkisi doğrudan etki değerini vermektedir. Mükemmeliyetçilik (X) duygusal zekâyı (M), duygusal zekâ (M) ise problem çözme becerisini (Y) etkilemektedir. Duygusal zekânın (M) mükemmeliyetçilik (X) ve problem çözme becerisi (Y) ilişkisindeki aracı etkisi dolaylı etki değerini vermektedir. Bu bağlamda dolaylı etkinin olması, aracı etkinin olması anlamına gelmektedir. Tablo 38 incelendiğinde toplam etki ile kıyaslandığında doğrudan etki değerinin düştüğü görülmektedir. Toplam etki ve doğrudan etki arasındaki farka bakıldığında dolaylı etkinin büyüklüğü görülmektedir. Bu bağlamda standartların problem çözme yeteneğine güven ($\beta=,372$), yaklaşma-kaçınma ($\beta=,251$) ve kişisel kontrol ($\beta=,232$) üzerine etkisinde duygusal zekâ aracı etkiye sahiptir. Aynı şekilde çelişkinin problem çözme yeteneğine güven ($\beta=-,211$), yaklaşma-kaçınma ($\beta=-,138$) ve kişisel kontrol ($\beta=-,138$) üzerine etkisinde duygusal zekâ aracı etkiye sahiptir.

Duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisinde aracı etkiye sahip olmasına ilişkin yapılması gereken son işlem ise aracı etkinin anlamlı olup olmadığının test edilmesidir. Bunu test etmek için Bootstrapping yöntemi kullanılmıştır. Bootstrapping yapılan işlemin örnekleme temsil edebilme gücünü arttırmak için yeniden örnekleme (resampling) yaparak dolaylı etkinin anlamlı olup olmadığını güven aralıkları belirterek açıklamaktadır. Bolen ve Stine (1990) tarafından yazına kazandırılan bootstrapping yöntemi örnekleme sayısını bine

çıkarmakta (bu sayı istenilirse arttırılabilmekte) ve dağılımı normalleştirerek analizleri yapmaktadır. Bu araştırma kapsamında aracı modele ait dolaylı etkilerin anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla 5.000 örnekleme yoluyla gerçekleştirilen bootstrapping yöntemi sonucunda bootstrapping katsayısı ve %95 güven aralığı ile çalışılmıştır. Bootstrapping yönteminde güven aralıklarının alt ve üst sınırı sıfırı içermediği zaman incelenen etkinin anlamlı bir etki olduğu anlaşılmaktadır. Yani alt sınır ve üst sınırın (her ikisinin birlikte) sıfırın üstünde veya altında olması gerekmektedir (Preacher ve Hayes, 2008). Tablo 39’da dolaylı etkiye ilişkin güven aralığının alt ve üst sınırı görülmektedir.

Tablo 39: Dolaylı Etkiye İlişkin Bootstrapping Güven Aralığı

	Lower Bounds (Alt Sınırlar)		Upper Bounds (Üst Sınırlar)	
	S	Ç	S	Ç
PÇYG	,222	-,437	,765	-,101
YK	,111	-,338	,602	-,049
KK	,108	-,281	,475	-,056
BİRDD	,000	,000	,000	,000
BAŞDD	,000	,000	,000	,000
DUYKUL	,000	,000	,000	,000
DUYDÜZ	,000	,000	,000	,000

Bootstrapping sonuçlarına göre, standartların problem çözme yeteneğine güven (alt sınır=,222; üst sınır=,765), yaklaşma-kaçınma (alt sınır=,111; üst sınır=,602) ve kişisel kontrol (alt sınır=,108; üst sınır=,475) üzerine etkisinde duygusal zekânın dolaylı etkisinin olduğu saptanmıştır. Benzer şekilde çelişkinin problem çözme yeteneğine güven (alt sınır=-,437; üst sınır=-,101), yaklaşma-kaçınma (alt sınır=-,338; üst sınır=-,049) ve kişisel kontrol (alt sınır=-,281; üst sınır=-,056) üzerine etkisinde duygusal zekânın dolaylı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bootstrapping alt ve üst güven aralığı değerlerinin sıfır değerini kapsamadığı görülmektedir. Dolayısıyla duygusal zekânın aracılık etkisinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Genel olarak bakıldığında duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir.

Tüm bu bulgulardan yola çıkarak Tablo 40’da hipotez testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 40: Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Kabul	Ret	Kısmen Kabul
H₁: Mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.			✓
H₂: Mükemmeliyetçiliğin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.			✓
H₃: Duygusal zekânın problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.			✓
H₄: Mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.	✓		
H_{4a}: Standartların problem çözme yeteneğine güvene etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.	✓		
H_{4b}: Standartların yaklaşma-kaçınmaya etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.	✓		
H_{4c}: Standartların kişisel kontrole etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.	✓		
H_{4d}: Çelişkinin problem çözme yeteneğine güvene etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.	✓		
H_{4e}: Çelişkinin yaklaşma-kaçınmaya etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.	✓		
H_{4f}: Çelişkinin kişisel kontrole etkisinde duygusal zekânın aracı rolü vardır.	✓		

Tablo 40’da görüldüğü üzere belirlenen H₁ hipotezi ile mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığı test edilmiştir. Mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi değişkenleri alt boyutları ile birlikte ele alınarak ölçülmüş ve analize tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonucunda standartlar ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol arasında anlamlı bir etki ortaya çıkmıştır. Çelişki ile problem çözme yeteneğine güven ve kişisel kontrol arasında anlamlı bir etki görülürken, çelişkinin yaklaşma-kaçınma üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle H₁ ana hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Belirlenen H₂ hipotezi ile mükemmeliyetçiliğin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığı test edilmiştir. Mükemmeliyetçilik ve duygusal zekâ değişkenleri alt boyutları ile birlikte ele alınarak ölçülmüş ve analize tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonucunda standartlar ile bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme arasında anlamlı bir etki ortaya çıkmıştır. Çelişki ile bireysel duygusal değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme arasında anlamlı bir etki görülürken, çelişkinin başkalarının duygularını değerlendirme

üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle H_2 ana hipotezi de kısmen kabul edilmiştir.

Belirlenen H_3 hipotezi ile duygusal zekânın problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığı test edilmiştir. Duygusal zekâ ve problem çözme becerisi değişkenleri alt boyutları ile birlikte ele alınarak ölçülmüş ve analize tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonucunda bireysel duygusal değerlendirme ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol arasında herhangi bir anlamlı etkinin olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Başkalarının duygularını değerlendirme ile problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma arasında anlamlı bir etki görülürken, başkalarının duygularını değerlendirmenin kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Duyguların kullanımı ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol arasında anlamlı bir etkinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Duyguları düzenleme ile problem çözme yeteneğine güven arasında anlamlı bir etki görülürken, duyguları düzenlemenin yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle H_3 ana hipotezinin de kısmen kabul edildiği görülmektedir.

Belirlenen H_4 hipotezi ile mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolünün olup olmadığı test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda H_4 ana hipotezi kabul edilmiştir. H_4 ana hipotezine bağlı alt hipotezler kurulmuştur. Kurulan alt hipotezlerden biri olan standartlar ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol ilişkisinde duygusal zekânın aracı rolü ortaya çıkmıştır. Çelişki ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol ilişkisinde de duygusal zekânın aracı rolü tespit edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Profesyonel turist rehberleri turizm sektöründe önemli bir yere sahiptir. Bugün gerek sektörün gerekse turistlerin profesyonel turist rehberlerinden beklentileri oldukça yüksektir. Turizm sektöründe, özellikle de seyahat acenteciliği veya tur operatörlüğünde “müşterilere sıfır problem yansıtma” temel hedef olarak kabul edilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006). Karşılaşılan problemleri müşterilere yansıtmadan çözme konusunda en etkili olabilecek kişi ise kuşkusuz profesyonel turist rehberleridir. Turistlere gezileri süresince yardımcı olma ve karşılaşılan her türlü problemi seyahat acentesi adına çözme profesyonel turist rehberlerinin en önemli görevlerinden biridir. Ayrıca problemlerin çözülemediği durumlarda hizmetin bütününe verdiği zararı en aza indirmek, hizmetin düzeltilmesi ve geliştirilmesi için çaba göstermek yine profesyonel turist rehberlerinin görevlerinden biri olmaktadır (Yarcan, 2007). Bu bağlamda profesyonel turist rehberleri karşılaştıkları problemleri çözebilmek ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için problem çözme becerisine sahip olmalıdırlar. Problem çözme becerisini profesyonel turist rehberlerinin sahip oldukları mükemmeliyetçilik ve duygusal zekâ düzeyleri etkilemektedir. Bu kapsamda araştırmanın konusunu, profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik düzeylerinin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolü oluşturmaktadır.

Mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla konu ile ilgili teorik arka plan incelenerek, kurulacak yapısal eşitlik modeline katkı sağlaması için profesyonel turist rehberleri üzerinde yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Nitel araştırma kapsamında gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda üç değişken arasındaki ilişkilerin varlığına dair ipuçları bulunmuştur. Nicel araştırma ile ise nitel araştırma kapsamında elde edilen ipuçları hipotezlere dönüştürülmüş ve aracı etki test edilmiştir. Böylelikle

araştırma kapsamında hem nitel hem de nicel yöntemlerden yararlanılmıştır. Hem nitel hem de nicel yöntemlerin birlikte kullanılmasına karma yöntem denilmektedir. Her iki yöntemin kendine özgü avantajları ve dezavantajları bulunmaktadır. Karma yöntem, hem iki yöntemin dezavantajlarını ortadan kaldırmakta hem de avantajlarını birleştirmektedir. Karma yöntemde asıl amaçlanan; verileri zenginleştirmek, teorik çerçeveye katkı sağlamak ve nicel çalışma için altyapı oluşturmaktır. Bu doğrultuda araştırma sonucunda elde edilen bulguların hem teorik açıdan alanyazına, hem de pratik açıdan uygulamacılara önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla, araştırma bulguları teorik ve pratik katkılar dikkate alınarak aşağıda tartışılmaktadır.

Araştırmanın Alanyazına Katkıları

Yapılan nitel araştırma, betimsel ve ilişkisel olarak ele alınmıştır. Betimsel bulguları ortaya koyabilmek için kelime frekans analizi (MAXDicto), kelime bulutu ve kod-alt kod-bölgümler modeli kullanılmıştır. Kelime frekansı, kelime bulutu kullanılarak görselleştirilmiştir. Kelime bulutunda göze çarpan ilk kelimeler “duygusal, sorun, turist, mükemmeliyetçi ve tur” kelimeleridir. Araştırma duygusal zekâ, problem çözme becerisi ve mükemmeliyetçilik arasındaki ilişkileri ortaya koymaya yönelik olduğu için ve turist rehberlerine uygulandığı için “duygusal, sorun, turist, mükemmeliyetçi ve tur” en sık tekrarlanan kelimelerdir. “Yüksek, problem, zekâ, rehber, iyi” kelimeleri de en sık tekrarlanan kelimeler arasında yer almaktadır.

Kod-alt kod-bölgümler modeli kullanılarak alt temaların kodlanma sıklığı tespit edilmiş ve katılımcıların alt temalara ilişkin ifadelerine yer verilmiştir. Mükemmeliyetçilikle ilgili elde edilen sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin bir kısmının standartları olduğunu ve bunları yerine getirirken tatmin olduklarını gösterirken, bir kısmının ise performanslarına ilişkin tatminsizlik yaşadıklarını ve daha iyi olmak düşüncesiyle bazı işleri ertelediklerini göstermektedir. Problem çözme becerisi ile ilgili sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları sorunları çözmeye oldukça hevesli olduklarını ve sorunları ertelemeyen hemen çözdüklerini göstermektedir. Son olarak duygusal zekâyla ilgili elde edilen sonuçlar ise profesyonel turist rehberlerinin başkalarının duygularını anlamada oldukça iyi olduklarını, duygularını kontrol edebildiklerini ve tüm bunlara bağlı olarak sosyal ilişkiler konusunda iyi olduklarını göstermektedir.

Araştırmada mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâya yönelik ilişkilerin tespit edilmesi amaçlandığından dolayı ilişkisel analiz türlerinden olan kod teori modeli ve kod ilişkiler tarayıcısı kullanılmıştır. Katılımcıların mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi konusu hakkındaki görüşlerinin ilişkisini gösterir kod teori modeline bakıldığında katılımcıların yoğun olarak standartlardan bahsederken aynı anda kişisel kontrolden de bahsettiği görülmektedir. Yine katılımcılar standartlardan ve çelişkiden bahsederken yaklaşma-kaçınmadan da bahsetmiştir. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin tur esnasında yüksek standartları olduğunu ve bu standartların karşılaşılan problemler üzerinde rehberlerin kişisel hâkimiyet kurmalarına kolaylık sağladığını göstermektedir. Aynı zamanda profesyonel turist rehberlerinin sahip oldukları bu standartlar, karşılaştıkları problemlerle başa çıkabilmelerinde olumlu bir etkiye sahip olmaktadır. Bununla birlikte profesyonel turist rehberlerinin yüksek standartları olsada, bazen bu standartlara ilişkin performanslarından tatmin olmadıkları ve çelişkiye düştükleri görülmektedir. Çelişki ise rehberlerin karşılaştıkları problemlerle başa çıkmalarında olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.

Katılımcıların mükemmeliyetçilik ve duygusal zekâ konusu hakkındaki görüşlerinin ilişkisini gösterir kod teori modeline bakıldığında katılımcıların yoğun olarak standartlardan bahsederken aynı anda duyguları düzenleme, duyguların kullanımı ve başkalarının duygularını değerlendirmeden de bahsettiği görülmektedir. Yine katılımcılar çelişkiden bahsederken aynı anda bireysel duygusal değerlendirmeden de bahsetmiştir. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin sahip oldukları yüksek standartların başkalarının duygularını anlama ve değerlendirmede, kendini ve başkalarını motive etmede, duygularını kontrol etmede ve sosyal ilişkiler kurmada oldukça etkili olduğunu göstermektedir. Ancak bazen profesyonel turist rehberleri yüksek standartlara sahip olmakla birlikte performanslarından tatmin olmamakta ve her zaman daha iyisinin olabileceğini düşünmektedirler. Yaşanan bu çelişki, profesyonel turist rehberlerinin kendi duygularını anlama ve değerlendirmede birtakım sıkıntılar yaşamalarına neden olmaktadır.

Katılımcıların duygusal zekâ ve problem çözme becerisi konusu hakkındaki görüşlerinin ilişkisini gösterir kod teori modeline bakıldığında katılımcıların yoğun olarak duyguları düzenlemeden bahsederken aynı anda yaklaşma-kaçınmadan da

bahsettiği görülmektedir. Yine katılımcılar duyguların kullanımından bahsederken kişisel kontrolden de bahsetmiştir. Başkalarının duygularını değerlendirme aynı anda kişisel kontrol ve yaklaşma-kaçınma ile bahsedilmiştir. Son olarak ise katılımcıların bireysel duygusal değerlendirmeden bahsederken aynı anda yaklaşma-kaçınmadan da bahsettiği görülmektedir. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin hem kendi duygularını hem de başkalarının duygularını doğru anlayıp değerlendirebildiğini, duygularını kontrol altında tutabildiğini ve sosyal ilişkilerinin iyi olduğunu göstermektedir. Tüm bu olumlu duygular ise karşılaşılan problemlerle başa çıkmada olumlu bir etkiye sahip olmaktadır. Benzer şekilde başkalarının duygularını anlama ve değerlendirmede iyi olma ve yüksek motivasyona sahip olma ise karşılaşılan problemlere dair kişisel hâkimiyet kurmada kolaylıklar sağlamaktadır.

Yapılan nitel çalışma sonucunda değişkenler arasındaki ilişkiler ağı tespit edilmiştir. Nitel çalışmanın sonuçlarından yola çıkarak mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolü test edilmiştir. Bu kapsamında dört ana hipotez ve altı alt hipotez belirlenmiştir. Hipotezlerin desteklenip desteklenmediğini ortaya çıkarabilmek için araştırmanın sonuçları istatistik programlarına yüklenmiş ve uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Öncelikli olarak veri setinin normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığını değerlendirmek amacıyla çarpıklık ve basıklık katsayılarına bakılmıştır. Yapılan analiz sonucunda veri dağılımının normallik varsayımını karşıladığı görülmüştür.

Araştırmanın geçerliliğini ölçmek için keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Keşfedici faktör analizi sonucunda mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ ölçeğinin geçerli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mükemmeliyetçilik ve duygusal zekâ ölçekleri faktör ve madde sayısını korurken, problem çözme becerisi ölçeğinin faktör yapısı aynı kalmakla beraber toplam on bir maddenin çıkartılmasına karar verilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre ise mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ ölçeklerini oluşturan boyut ve maddelerin ölçek yapısıyla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Uyum indeks değerleri ise modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermiştir. Bu sonuçlar; mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ ölçeğine ilişkin ön görülen kuramsal yapının doğrulandığını belirtmektedir. Ayrıca ölçüm modellerine ilişkin birleşim ve ayrışım geçerliliğine bakılmış ve analiz

sonucu elde edilen değerlerin birleşim ve ayrışım geçerliliği için yeterli ve kabul edilebilir olduğu bulunmuştur.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla içsel tutarlılık analizlerinden biri olan Cronbach alfa olarak da bilinen alfa katsayısına bakılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ ölçeklerinin güvenilirlik düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma hipotezlerine konu olan mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenlerine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Mükemmeliyetçiliğin standartlar boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşılrken, mükemmeliyetçiliğin çelişki boyutuna ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında ise düşük ortalamalar ile karşılaşılmaktadır. Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik düzeylerine bakıldığında orta düzeye yakın bir ortalama ile karşılaşıldığını söylemek mümkündür. Problem çözme becerisinin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol boyutlarına ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır. Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerisine bakıldığında yüksek bir ortalama ile karşılaşıldığını söylemek mümkündür. Duygusal zekânın bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme boyutlarına ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında ise yine yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır. Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyine bakıldığında yüksek bir ortalama ile karşılaşıldığını söylemek mümkündür.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda, mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasında zayıf ancak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin yönü doğrusaldır. Yani profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik düzeyleri arttığında/azaldığında problem çözme becerileri de artmaktadır/azalmaktadır. Mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasında ise anlamlı bir ilişkiye

rastlanılmamıştır. Duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin yönü doğrusaldır. Yani profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri arttığında/azaldığında problem çözme becerileri de artmaktadır/azalmaktadır.

Gizil değişkenlerle yol analizi sonuçlarına göre uyum indeks değerleri, önerilen modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Buna göre standartların problem çözme yeteneğine güven üzerindeki etkisi orta düzeyin altında iken, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerindeki etkisi orta düzeydedir. Çelişkinin problem çözme yeteneğine güven üzerindeki etkisi orta düzeyin altında iken, kişisel kontrol üzerindeki etkisi orta düzeyde görülmektedir. Başkalarının duygularını değerlendirmenin problem çözme yeteneğine güven üzerindeki etkisi orta düzeyde iken, yaklaşma-kaçınma üzerindeki etkisi orta düzeyin altındadır. Duyguların kullanımının problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde orta düzey bir etkisi görülmektedir. Duyguları düzenlemenin problem çözme yeteneğine güven üzerindeki etkisi ise orta düzeyin altındadır.

Yol analizinden sonra çağdaş yaklaşım esas alınarak ve yapısal eşitlik modelinden yararlanarak profesyonel turist rehberlerinin mükemmeliyetçilik düzeylerinin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolü test edilmiştir. Aracı etkiye ilişkin analizlerin yapılabilmesi için iki farklı modelden yararlanılmıştır. Araştırmanın birinci modelinde mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisi üzerinde bir etkisi olup olmadığı test edilmiştir. Aracılık etkisinin test edilmesi için kurulan birinci modele ilişkin analiz sonuçlarına göre uyum indeks değerleri önerilen modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Analiz sonuçlarına göre standartların problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde orta düzey bir etkisi görülmektedir. Çelişkinin ise problem çözme yeteneğine güven ve kişisel kontrol üzerindeki etkisi orta düzeyde iken, yaklaşma-kaçınma üzerindeki etkisi orta düzeyin altında görülmektedir.

Araştırmanın ikinci modelinde mükemmeliyetçiliğin duygusal zekâ üzerinde, duygusal zekânın problem çözme becerisi üzerinde etkisinin olup olmadığı ve duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisinde aracı bir etkiye sahip olup olmadığı test edilmiştir. Aracılık etkisinin test edilmesi için kurulan

ikinci modele ilişkin analiz sonuçlarına göre uyum indeks değerleri önerilen modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Buna göre standartların kişisel kontrol üzerindeki etkisi orta düzeyin altında iken, çelişkinin kişisel kontrol üzerindeki etkisi orta düzeydedir. Standartların bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguları düzenleme üzerinde orta düzey bir etkisi görülürken, duyguların kullanımı üzerinde orta düzeyin üstünde bir etkisi görülmektedir. Çelişkinin bireysel duygusal değerlendirme ve duyguları düzenleme üzerindeki etkisi orta düzeyin altında iken, duyguların kullanımı üzerindeki etkisi orta düzeydedir. Başkalarının duygularını değerlendirmenin problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma üzerindeki etkisi orta düzeyin altındadır. Duyguların kullanımının problem çözme yeteneğine güven üzerinde orta düzeyin üstünde bir etkisi görülürken, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde orta düzey bir etkisi görülmektedir. Duyguları düzenlemenin problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma üzerindeki etkisi ise orta düzeyin altındadır.

Araştırma kapsamında mükemmeliyetçilik problem çözme becerisi ilişkisinde duygusal zekânın aracı rolünü tespit edebilmek için toplam, doğrudan ve dolaylı etkilere bakılmıştır. Dolaylı etkinin olması, aracı etkinin olması anlamına gelmektedir. Analiz sonuçlarına göre toplam etki ile kıyaslandığında doğrudan etki değerinin düştüğü saptanmıştır. Toplam etki ve doğrudan etki arasındaki farka bakıldığında dolaylı etkinin büyüklüğü görülmektedir. Bu bağlamda standartların problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerine etkisinde duygusal zekâ aracı etkiye sahiptir. Aynı şekilde çelişkinin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerine etkisinde de duygusal zekâ aracı etkiye sahiptir.

Duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisinde aracı etkiye sahip olmasına ilişkin yapılması gereken son işlem ise aracı etkinin anlamlı olup olmadığının test edilmesidir. Bunu test etmek için Bootstrapping yöntemi kullanılmıştır. Bootstrapping sonuçlarına göre duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Nitel ve nicel analiz sonuçları incelendiğinde belirlenen temalar ve değişkenler arasında birtakım benzerlikler ve farklılıklar olduğu anlaşılmıştır. Nitel araştırma

çerçevesinde belirlenen araştırma problemlerini çözmek amacıyla katılımcılara “mükemmeliyetçi kişilik özelliğinin karşılaştığınız sorunları çözümedeki avantajları ve dezavantajları nelerdir?” şeklinde araştırma sorusu iletilmiştir. Bu araştırma sorusuyla ilişkili olarak katılımcılar yoğun olarak standartlardan bahsederken aynı anda kişisel kontrolden de bahsetmiştir. Yine katılımcılar standartlardan ve çelişkiden bahsederken yaklaşma-kaçınmadan da söz etmiştir. Yani standartlar ve kişisel kontrol, standartlar ve yaklaşma-kaçınma, son olarak ise çelişki ve yaklaşma kaçınma arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Ancak standartlar ile problem çözme yeteneğine güven alt temaları arasında herhangi bir ilişki görülmemiştir. Bunun yanında çelişki ile problem çözme yeteneğine güven ve kişisel kontrol alt temaları arasında da herhangi bir ilişkiye rastlanılmamıştır.

Nicel araştırma çerçevesinde belirlenen H_1 hipotezi ile mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığı test edilmiştir. Mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi değişkenleri alt boyutları ile birlikte ele alınarak ölçülmüş ve analize tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonucunda standartlar ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol arasında anlamlı bir etki ortaya çıkmıştır. Çelişki ile problem çözme yeteneğine güven ve kişisel kontrol arasında anlamlı bir etki görülürken, çelişkinin yaklaşma-kaçınma üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle H_1 ana hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Bu sonuçlardan hareketle hem nitel hem de nicel analizler sonucunda standartlar ve yaklaşma-kaçınma ile standartlar ve kişisel kontrol arasında benzer sonuçlar elde edilmiş olup, aralarında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Belirlenen ana hipotez ve araştırma sorusu ile ilgili elde edilen sonuçların alanyazınla da uyumlu olduğu görülmektedir. Alanyazında daha önce yapılan çalışmalar doğrultusunda mükemmeliyetçilik ile problem çözme becerisi arasında negatif bir ilişki (Chang, 2002; Berberena, 2009; Besser, Flett ve Hewitt, 2010) görülürken; pozitif bir ilişkiye de (Flett vd., 1996; Özkara, 2015) rastlamak mümkün olmaktadır. Yani mükemmeliyetçilik profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerilerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Yapılan araştırmada ise olumlu mükemmeliyetçilik problem çözme becerisini pozitif yönde etkilerken, olumsuz mükemmeliyetçilik problem çözme becerisini negatif yönde etkilemektedir. Bir

başka deyişle, olumlu mükemmeliyetçiliğe sahip olan profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerileri daha yüksek olurken, olumsuz mükemmeliyetçiliğe sahip rehberlerin problem çözme becerileri ise düşük olabilmektedir.

Nitel araştırma çerçevesinde belirlenen araştırma problemlerini çözmek amacıyla katılımcılara “mükemmeliyetçi kişilik özelliğine sahip olunması duygusal zekâ seviyesini nasıl etkilemektedir?” şeklinde araştırma sorusu iletilmiştir. Bu araştırma sorusuyla ilişkili olarak katılımcıların yoğun olarak standartlardan bahsederken aynı anda duyguları düzenleme, duyguların kullanımı ve başkalarının duygularını değerlendirmeden de bahsettiği görülmüştür. Yine katılımcılar çelişkiden bahsederken aynı anda bireysel duygusal değerlendirmeden de söz etmiştir. Yani standartlar ve duyguları düzenleme, standartlar ve duyguların kullanımı, standartlar ve başkalarının duygularını değerlendirme, son olarak ise çelişki ve bireysel duygusal değerlendirme arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Ancak standartlar ile bireysel duygusal değerlendirme alt temaları arasında herhangi bir ilişki görülmemiştir. Bunun yanında çelişki ile başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme alt temaları arasında da herhangi bir ilişkiye rastlanılmamıştır.

Nicel araştırma çerçevesinde belirlenen H₂ hipotezi ile mükemmeliyetçiliğin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığı test edilmiştir. Mükemmeliyetçilik ve duygusal zekâ değişkenleri alt boyutları ile birlikte ele alınarak ölçülmüş ve analize tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonucunda standartlar ile bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme arasında anlamlı bir etki ortaya çıkmıştır. Çelişki ile bireysel duygusal değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme arasında anlamlı bir etki görülürken, çelişkinin başkalarının duygularını değerlendirme üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle H₂ ana hipotezi de kısmen kabul edilmiştir.

Bu sonuçlardan hareketle hem nitel hem de nicel analizler sonucunda standartlar ve başkalarının duygularını değerlendirme, standartlar ve duyguların kullanımı, standartlar ve duyguları düzenleme ile çelişki ve bireysel duygusal değerlendirme arasında benzer sonuçlar elde edilmiş olup, aralarında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çelişki ile başkalarının duygularını değerlendirme arasında da benzer sonuçlar

elde edilmiş olup, aralarında herhangi bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Belirlenen ana hipotez ve araştırma sorusu ile ilgili elde edilen sonuçların alanyazınla da uyumlu olduğu görülmektedir. Alanyazında daha önce yapılan çalışmalar doğrultusunda mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır (Smith, Saklofske ve Nordstokke, 2014; Kaya ve Peker, 2016; Çarkıt ve Yalçın, 2018; Kaya ve Birol, 2018; Saticı, 2018). Ancak olumlu mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasında pozitif yönde bir ilişki görülürken, olumsuz mükemmeliyetçilik ile duygusal zekâ arasında negatif yönde bir ilişki söz konusu olmaktadır (Chan, 2009; Eum ve Rice, 2011; Gong, Fletcher ve Paulson, 2017; Perrone-McGovern vd., 2017). Yapılan araştırmada ise olumlu mükemmeliyetçilik duygusal zekâyı pozitif yönde etkilerken, olumsuz mükemmeliyetçilik duygusal zekâyı negatif yönde etkilemektedir. Yani, olumlu mükemmeliyetçiliği yüksek olan profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâları da yüksek olurken, olumsuz mükemmeliyetçiliği yüksek olan rehberlerin ise duygusal zekâları düşük olabilmektedir.

Nitel araştırma çerçevesinde belirlenen araştırma problemlerini çözmek amacıyla katılımcılara “duygusal zekâ seviyesinin yüksek/düşük olması karşılaştığımız sorunları çözmede ne gibi katkılar sağlamaktadır?” şeklinde araştırma sorusu iletilmiştir. Bu araştırma sorusuyla ilişkili olarak katılımcıların yoğun olarak duyguları düzenlemeden bahsederken aynı anda yaklaşma-kaçınmadan da bahsettiği görülmüştür. Yine katılımcılar duyguların kullanımından bahsederken kişisel kontrolden de bahsetmiştir. Başkalarının duygularını değerlendirme aynı anda kişisel kontrol ve yaklaşma-kaçınma ile bahsedilmiştir. Son olarak ise katılımcıların bireysel duygusal değerlendirmeden bahsederken aynı anda yaklaşma-kaçınmadan da bahsettiği görülmüştür. Yani duyguları düzenleme ve yaklaşma-kaçınma, duyguların kullanımı ve kişisel kontrol, başkalarının duygularını değerlendirme ve kişisel kontrol, başkalarının duygularını değerlendirme ve yaklaşma-kaçınma, bireysel duygusal değerlendirme ve yaklaşma-kaçınma arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Ancak bireysel duygusal değerlendirme ile problem çözme yeteneğine güven ve kişisel kontrol alt temaları arasında herhangi bir ilişki görülmemiştir. Bunun yanında başkalarının duygularını değerlendirme ile problem çözme yeteneğine güven alt temaları arasında da herhangi bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Yine duyguların kullanımı ile problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma arasında

herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Son olarak ise duyguları düzenleme ile problem çözme yeteneğine güven ve kişisel kontrol arasında herhangi bir ilişki görülmemiştir.

Nicel araştırma çerçevesinde belirlenen H₃ hipotezi ile duygusal zekânın problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığı test edilmiştir. Duygusal zekâ ve problem çözme becerisi değişkenleri alt boyutları ile birlikte ele alınarak ölçülmüş ve analize tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonucunda bireysel duygusal değerlendirme ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol arasında herhangi bir anlamlı etkinin olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Başkalarının duygularını değerlendirme ile problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma arasında anlamlı bir etki görülürken, başkalarının duygularını değerlendirmenin kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Duyguların kullanımı ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol arasında anlamlı bir etkinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Duyguları düzenleme ile problem çözme yeteneğine güven arasında anlamlı bir etki görülürken, duyguları düzenlemenin yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle H₃ ana hipotezinin de kısmen kabul edildiği görülmektedir.

Bu sonuçlardan hareketle hem nitel hem de nicel analizler sonucunda başkalarının duygularını değerlendirme ve yaklaşma kaçınma ile duyguların kullanımı ile kişisel kontrol arasında benzer sonuçlar elde edilmiş olup, aralarında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bireysel duygusal değerlendirme ve problem çözme yeteneğine güven, bireysel duygusal değerlendirme ve kişisel kontrol ile duyguları düzenleme ve kişisel kontrol arasında benzer sonuçlar elde edilmiş olup, aralarında herhangi bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Belirlenen ana hipotez ve araştırma sorusu ile ilgili elde edilen sonuçların alanyazınla da uyumlu olduğu görülmektedir. Alanyazında daha önce yapılan çalışmalar doğrultusunda duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu bulan araştırmacılar (İşmen, 2001; Rahim ve Minors, 2003; Güler, 2006; Yerli, 2009; Azeez ve Omolade, 2010; Yılmaz Karabulutlu, Yılmaz ve Yurttaş, 2011; Şahin, 2015; Hasnah, Hendra ve Hapsah, 2018) olduğu gibi negatif ve anlamsız ilişki bulan araştırmacılara da (Tunca, 2004; Arlı, Altunay ve Yalçınkaya, 2011; Nazlı, 2013) rastlamak mümkün olmaktadır.

Yani duygusal zekâ düzeyi arttığında problem çözme becerisi de artabileceği gibi, duygusal zekâ düzeyi arttığında problem çözme becerisinin azalması da söz konusu olabilmektedir. Yapılan araştırmada ise duygusal zekâ problem çözme becerisini pozitif yönde etkilemektedir. Bir başka deyişle, duygusal zekâları yüksek olan profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerileri de yüksek olurken, duygusal zekâları düşük olan rehberlerin problem çözme becerileri de düşük olabilmektedir.

Nitel araştırma çerçevesinde belirlenen araştırma problemlerini çözmek amacıyla katılımcılara “mükemmeliyetçi kişilerin karşılaştıkları sorunları çözerken duygusal zekâlarının yüksek/düşük olmasının avantaj ve dezavantajları nelerdir?” şeklinde araştırma sorusu iletilmiştir. Bu araştırma sorusuyla ilişkili olarak katılımcılar belirlenen temaların birbirleriyle ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Olumlu mükemmeliyetçilik ve olumsuz mükemmeliyetçilik düzeylerinin problem çözme becerisini doğrudan etkilediğinden söz etmişlerdir. Olumlu mükemmeliyetçiliğe sahip olan profesyonel turist rehberlerinin yüksek standartlar belirledikleri ve belirledikleri bu standartlardan tatmin oldukları yani çelişkiye düşmedikleri ifadelerden anlaşılmıştır. Olumsuz mükemmeliyetçiliğe sahip profesyonel turist rehberlerinin ise her zaman yüksek standartlar belirledikleri ve performanslarından hiçbir zaman tatmin olmadıkları yani çelişki yaşadıkları ifade edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda olumlu mükemmeliyetçiliğin profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerilerini pozitif yönde etkilediği, olumsuz mükemmeliyetçiliğin ise problem çözme becerilerini negatif yönde etkilediği bulgulanmıştır. Olumlu mükemmeliyetçiliğe sahip olan profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâlarının da yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak olumsuz mükemmeliyetçiliğe sahip olan profesyonel turist rehberlerinin düşük duygusal zekâyâ sahip olduğu tespit edilmiştir. Yüksek duygusal zekâ problem çözme becerisini olumlu yönde etkilerken, düşük duygusal zekânın problem çözme becerisini olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda belirlenen temaların yani mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekânın birbirleriyle ilişkili olduğu anlaşılmıştır.

Nicel araştırma çerçevesinde belirlenen H_4 hipotezi ile mükemmeliyetçiliğin problem çözme becerisine etkisinde duygusal zekânın aracı rolünün olup olmadığı test

edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda H₄ ana hipotezi kabul edilmiştir. H₄ ana hipotezine bağlı alt hipotezler kurulmuştur. Kurulan alt hipotezlerden biri olan standartlar ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol ilişkisinde duygusal zekânın aracı rolü ortaya çıkmıştır. Çelişki ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol ilişkisinde de duygusal zekânın aracı rolü tespit edilmiştir.

Bu sonuçlardan hareketle hem nitel hem de nicel analizler neticesinde temalar ve değişkenler arasında benzer bulgular elde edilmiştir. Bu bulgular mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ arasında ilişki olduğunu ve duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisinde aracı role sahip olduğunu göstermiştir. Dolayısıyla araştırmanın amacı doğrultusunda öngörülen sonuçlara ulaşılmıştır.

İlgili alanyazın incelendiğinde mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenleri ayrı ayrı çalışılmasına rağmen bu üç değişkeni ele alan kapsamlı bir araştırmanın ulusal ve uluslararası alanyazında olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca sözü edilen bu konular profesyonel turist rehberliği mesleği açısından oldukça önemlidir. Dolayısıyla ilgili konuların profesyonel turist rehberleri açısından çalışılmasının alanyazında bir boşluğu dolduracağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra araştırma kapsamında elde edilen sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin bu konularda yaşadıkları sorunları çözmesi açısından, bir kaynak niteliğindedir.

Araştırma kapsamında ele alınan konular davranış bilimleri açısından da oldukça önemlidir. Mükemmeliyetçilik, kişilik türlerinden biri olarak ele alınmaktadır. Olumlu veya olumsuz mükemmeliyetçilik duygusal zekâyı etkilemektedir ki kişilik ve zekâ davranış bilimlerinin önemli konuları arasında yer almaktadır. Sahip olunan yüksek duygusal zekâ profesyonel turist rehberlerinin tur esnasında yaşadıkları problemleri kolaylıkla çözebilmelerine yardımcı olmaktadır. Böylelikle turist rehberlerinin öz güvenleri artmakta ve işlerini iyi yaptıklarını düşünerek motivasyonları da yüksek olmaktadır. Motivasyonu yüksek bir rehber aynı zamanda iyi bir lider olmakta ve bu durum iletişim becerilerine yansımaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin iletişim becerilerinin ve sosyal ilişkilerinin iyi olması, turistleri daha yakından tanımalarını sağlamakta ve stressiz bir tur yapmalarına olanak

tanılmaktadır. Tüm bu süreçler profesyonel turist rehberlerinin algılarını, tutum ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir.

Araştırmanın Seyahat Acentelerine, Turistlere, Profesyonel Turist Rehberlerine ve Ülke Turizmine Katkıları

Turizm sektörünün önemli paydaşlarından biri olan seyahat acentelerinin önem verdikleri konulardan biri turist memnuniyetidir. Turistler, tatilleri sırasında herhangi bir problem yaşamak istememektedirler. Buna bağlı olarak acenteler bilgili ve deneyimli profesyonel turist rehberlerini tercih etmektedirler. Böylelikle tur esnasında yaşanacak herhangi bir olumsuzluk ya da problem ihtimali ortadan kalkmaktadır. Bu noktada profesyonel turist rehberlerine büyük bir rol düşmektedir. Çünkü turist, seyahati boyunca rehber ile vakit geçirmektedir. Bu nedenle profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerisinin oldukça yüksek olması beklenmektedir. Problem çözme becerisini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Araştırma kapsamında ele alınan mükemmeliyetçilik ve duygusal zekâ bu faktörler arasında yer almaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin olumlu mükemmeliyetçilik düzeyleri arttıkça problem çözme becerileri de artmaktadır. Yine olumlu mükemmeliyetçilik düzeyinin yüksek olması duygusal zekâ seviyesini arttırmakta ve bu sonuç problem çözme becerisine olumlu yansımaktadır. Tüm bunlar profesyonel turist rehberlerinin daha iyi hizmet sunmaya gönüllü olmalarına katkıda bulunmaktadır. Böylelikle acenteler aracılığı ile gerçekleştirilen turların kalitesi artmaktadır. Bu noktada hizmeti alan turistlerin memnun kalmaları oldukça önemlidir. Hizmeti veren profesyonel turist rehberlerinin ise olumlu mükemmeliyetçi kişilik özelliğine ve yüksek duygusal zekâyâ sahip olmaları yaşanan problemlerin kolaylıkla çözülmesini kolaylaştırmaktadır. Böylelikle sadık turistler oluşmaktadır. Ağızdan ağıza iletişim ile birlikte acenteye geri dönüşler olumlu olmakta ve acentenin imajına olumlu etki etmektedir.

Acentelerin ticari bir kuruluş olmalarından kaynaklı ilk amaçları kâr elde etmektedir. Kâr elde edebilmeleri turist memnuniyetine bağlıdır. Bu nedenle acenteler müşteri odaklıdır. Acenteler hazırladıkları gerek günlük turları gerekse paket turları iyi bir şekilde pazarlamak zorundadır. Bu noktada tutundurma faaliyetleri önem arz etmektedir. Reklam, tanıtım, halkla ilişkiler vb. tutundurma çabalarının acenteye belli bir maliyeti olmaktadır. Bu noktada profesyonel turist rehberleri oldukça

önemlidir. Çünkü iyi bir turist rehberi hem ağızdan ağıza iletişim hem de elektronik ağızdan ağıza iletişim yoluyla acentelerin reklam ve tanıtım yapmasına katkı sağlamaktadır. Acenteden satın aldıkları turlardan memnun olan turistler çeşitli web sayfaları yolu ile satın almış oldukları ürünler hakkında olumlu bilgi paylaşmaktadırlar. Bu durum acentenin başka turistler tarafından tercih edilme oranını arttırmaktadır. Ayrıca olumlu mükemmeliyetçi ve duygusal zekâsı yüksek turist rehberleri sayesinde acentelerin iyi rehber bulma kaygısı ortadan kalkmaktadır. Her türlü problemi kolaylıkla çözebilen profesyonel turist rehberi sayesinde acente içindeki yönetsel süreçlerde hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir.

Turistlerin, en uzun süre beraber oldukları ve en çok etkilendikleri kişilerden biri, çoğunlukla onlara seyahatleri sırasında eşlik eden profesyonel turist rehberleridir. Bu nedenle turistlerin, profesyonel turist rehberlerinden beklentileri oldukça yüksektir. Turistlerin bir destinasyondan memnun ayrılmasında en etkili olan faktörlerden biri yine profesyonel turist rehberleridir. Ülkeye gelen turist sayısında artış ya da azalış yaşanmasında profesyonel turist rehberlerinin bilgi, beceri, tutum ve davranışları etkili olmaktadır. Çünkü turist rehberleri ülkemizi ziyarete gelen turistlerin tatil deneyimlerini doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle turistler iyi bir tatil geçirebilmek için alanında tecrübe sahibi, problemleri hızlı bir şekilde çözebilen, empati kurabilen, motivasyonu yüksek ve sosyal ilişkileri iyi olan rehberleri tercih etmek istemektedirler.

Profesyonel turist rehberlerinin başarısı sıfır hata ile mümkün olmaktadır. Çünkü turistler en ufak bir olumsuzluk karşısında tatil deneyimleri hakkında olumsuz yorum yapabilmektedirler. Bu nedenle profesyonel turist rehberlerinin hataları ortadan kaldırma ve en azından olası hataların hizmet kalitesi üzerindeki etkisini en aza indirebilme yeteneğine sahip olması gerekmektedir. Aynı zamanda profesyonel turist rehberi yaşanan sorunların acente veya kendisinden kaynaklı olduğunu kabul etmeli ve hızlı bir şekilde çözmeye çalışmalıdır. Yani rehberlerin iç kontrol odaklı olması, yaşanan problemleri dış faktörlere bağlamaması gerekmektedir. Tecrübeye bağlı olarak zamanla profesyonel turist rehberleri proaktif kişilik özelliğine sahip olmakta ve problemlerin ortaya çıkma olasılığını azaltmaktadırlar. Turistlere sorunsuz bir tur yaşatan ve acenteler tarafından tercih edilen turist rehberlerinin motivasyonu oldukça yüksek olmaktadır. Buna bağlı olarak kendini her geçen gün geliştirmeye çalışmakta,

iyi bir gelire sahip olmakta ve mesleki doyum yaşamaktadır. Böylelikle öz güveni ve öz yeterliliği artmaktadır.

Profesyonel turist rehberleri ülke turizmi açısından da büyük öneme sahiptir. Ülke turizminin gelişmesi için uluslararası tanıtımlara çok büyük harcamalar yapılmaktadır. Mesleğini gerçekten severek yapan, ilk amacı turist memnuniyeti olan, kendini mesleki açıdan geliştiren turist rehberleri sayesinde ülke tanıtımı dört dörtlük yapılmakta ve reklam ve tanıtım maliyetlerinin azalmasına katkıda bulunmaktadır. Ayrıca olumlu bir ülke imajının oluşmasında da büyük role sahiptirler. Turistler, gün içerisinde vakitlerinin çoğunu rehberle geçirmekte ve onun duygu, düşünce, tutum ve davranışlarından etkilenmektedirler. Böylelikle genel ülke insanı hakkında bir canıya varmaktadır. Bu noktada profesyonel turist rehberinin hem mesleki hem de ahlaki açıdan örnek bir rehber olması ve ülkesini iyi bir şekilde tanıtması gerekmektedir. Böylelikle hem ülke tanıtımına katkıda bulunacak hem de olumlu bir ülke imajı oluşmasını sağlayacaktır. Dolayısıyla ülke turizmi olumlu yönde etkilenecektir.

Gelecekte Yapılacak Araştırmalar İçin Öneriler

Ulaşılan sonuçlar doğrultusunda birtakım önerilerde bulunulmuştur. Profesyonel turist rehberleri için problem çözme becerisi oldukça önemlidir. Problem çözme becerisini etkileyen en önemli değişkenlerden biri mükemmeliyetçilik bir diğeri ise duygusal zekâdır. Araştırmaya konu olan bu değişkenlerin tecrübeye bağlı olarak değiştiği yapılan analizler sonucunda bulgulanmıştır. Bu nedenle mesleğe yeni başlayan profesyonel turist rehberleri, problemleri etkili çözüme yeteri kadar olumlu mükemmeliyetçiliğe ve yüksek duygusal zekâyâ sahip olmamaktadır. Bu sonuçlardan hareketle üniversitelerde turist rehberliği programlarında öğrenim gören rehber adaylarının mesleğe başladıklarında karşılaştıkları sorunları çözebilmeleri için mükemmeliyetçilik, duygusal zekâ gibi konularda eğitim almaları önerilmektedir. İlgili eğitimlerin sadece üniversitelerde değil aynı zamanda ulusal ve uluslararası çeşitli turizm kuruluşları tarafından da verilmesi önerilmektedir. Çünkü duygusal zekâ sonradan geliştirilebilen bir zekâ türüdür. Olumlu mükemmeliyetçiliğe sahip profesyonel turist rehberleri sahip oldukları yüksek duygusal zekâyyla, karşılaştıkları problemleri sağlıklı bir şekilde çözebileceklerdir.

İlgili alanyazın incelendiğinde mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ değişkenlerinin profesyonel turist rehberleri üzerinde yeterince çalışılmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, gelecek araştırmalarda ilgili değişkenlerin profesyonel turist rehberleri açısından incelenmesinin hem ilgili alanyazına hem de turizm sektörü çalışanlarına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın evrenini profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Başka çalışmalarda otel yöneticilerinin, otel çalışanlarının, seyahat acentesi yöneticilerinin, seyahat acentesi çalışanlarının veya turizmle ilgili diğer paydaşların araştırmanın evreni olarak belirlenmesi önerilmektedir. Başka evrenler üzerinde uygulama yapılması farklı sonuçların çıkmasına olanak verecektir.

Yapılan araştırmada duygusal zekânın mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisinde aracı etkisine bakılmıştır. Daha sonraki çalışmalarda düzenleyici etkiye bakılması önerilmektedir. Yapılan görüşmeler neticesinde duygusal zekânın olumlu mükemmeliyetçiliği pozitif yönde, olumsuz mükemmeliyetçiliği ise negatif yönde etkileyebileceği kanısına varılmıştır. Böylelikle mükemmeliyetçilik profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerilerini olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Dolayısıyla bu değişkenlerin arasındaki yoğun ilişki göz önüne alındığında düzenleyici etkinin de test edilebileceği düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında yapılan nitel analizler sonucunda ilgili temaların yaşa, mesleki deneyime ve acenteye bağlı ya da serbest çalışma şekline göre değiştiği tespit edilmiştir. Bu nedenle nicel yaklaşım çerçevesinde farklılık analizlerinin yapılması önerilmektedir. Yapılacak farklılık analizleri ile bu bulguların somutlaştırılması mümkün olacaktır.

Yapılan araştırma sonucunda problem çözme becerisi üzerinde mükemmeliyetçi kişilik özelliğinin etkili olduğu saptanmıştır. Bu nedenle diğer kişilik türlerinin de problem çözme becerisini etkilemesi muhtemel görünmektedir. Daha sonraki çalışmalarda mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekânın proaktif kişilik, kontrol odağı vb. diğer kişilik türleri ile de çalışılabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abdollahi A, Abu Talib M (2015) Emotional intelligence moderates perfectionism and test anxiety among Iranian students. *School Psychology International* 36(5): 1-15.
- Abdollahi A, Hosseinian S, Panahipour H, Najafi M, Soheili F (2018) Emotional intelligence as a moderator between perfectionism and happiness. *School Psychology International* 40(1): 1-16.
- Ablard KE, Parker WD (1997) Parents' achievement goals and perfectionism in their academically talented children. *Journal of Youth and Adolescence* 36(6): 651-667.
- Abraham R (1999) Emotional intelligence in organizations: A conceptualization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs* 125(2): 209-225.
- Adair J (2000) *Karar Verme ve Problem Çözme*, çev. Nurdan Kalaycı. (Gazi Kitabevi, Ankara).
- Adderholdt M, Goldberg J (1999) *Perfectionism: What's Bad About Being Too Good?* (Free Spirit Publishing, Minneapolis).
- Adıgüzel E (2011) Öğrencilerin duygusal zekâ ve öğrenme stratejileri ile akademik başarıları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir alan araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Büro Yönetimi Eğitimi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Adigve JC (2015) Emotional intelligence and problem solving achievement of chemistry students. *Journal of Science, Technology & Education (JOSTE)* 3(1): 80-95.

- Adiloğulları İ (2011) Profesyonel futbolcularda duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık ilişkisi. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Adler A (1954) *Understanding Human Nature* (Fawcett, New York).
- Adler A (1956) Striving for superiority. İçinde *The Individual Psychology of Alfred Adler* (Basic Books, New York).
- Adler A (1959) The neurotic disposition. İçinde *The Individual Psychology of Alfred Adler* (Harper, New York).
- Adler A (2001) *Psikolojik Aktivite: Üstünlük Duygusu ve Toplumsal İlgi*, çev. Belkis Çorakçı. (Say Yayınları, İstanbul).
- Adler A (2006) *Sosyal Roller ve Kişilik*, çev. Turhan Yörükân. (Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara).
- Ahipaşaoğlu S (2006) *Turizmde Rehberlik* (Gazi Kitabevi, Ankara).
- Al Abdallat SE (2016) Emotional intelligence and its relationship to problem solving ability among Al Isra University students in light of the students' gender and specialization variables. *Global Science Research Journals* 4(5): 282-295.
- Al Khader O (2002) Emotional intelligence is it a new concept? *Cairo, Psychological Studies* 12.
- Aldea MA, Rice KG (2006) The role of emotional dysregulation in perfectionism and psychological distress. *Journal of Counseling Psychology* 53(4): 498–510.
- Alder H (2004) *Yaratıcı Zekâ*, çev. Mehmet Zaman, Cüneyt Avşar. (Hayat Yayıncılık, İstanbul).
- Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı* (Sakarya Yayıncılık, Sakarya).
- Amram JY (2009) The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership. Doktora Tezi, Institute of Transpersonal Psychology, Amerika.

- Anderson JC, Gerbing DW (1984) The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika* 49(2): 155-173.
- Anderson JR (1980) *Cognitive Psychology and Its Implications* (Worth Publishers, New York).
- Antony MM, McCabe RE (2005) Perfectionism. *Encyclopedia of Cognitive Behavior Therapy* 273-277.
- Antony MM, McCabe RE (2006) Perfectionism. *Personality and Individual Differences* 273-276.
- Antony MM, Purdon CL, Huta V, Swinson RP (1998) Dimensions of perfectionism across the anxiety disorders. *Behaviour Research and Therapy* 36: 1143–1154.
- Antony MM, Swinson RP (2000) *Mükemmeliyetçilik Dost Sandığınız Düşman*, çev. Aslı Açıkgoz. (Kuraldışı Yayınevi, İstanbul).
- Antony MM, Swinson RP (2009) *When Perfect Isn't Good Enough: Strategies For Coping With Perfectionis* (New Harbinger Publications, Oakland).
- Ap J, Wong KKF (2001) Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management* 22(5): 551-563.
- Arefnasab Z, Zare H, Babamahmoodi A (2012) Emotional intelligence and problem solving strategy: A comparative study based on “Tower of Hanoi” test. *Iran J Psychiatry Behave Sciences* 6(2): 62-68.
- Arenofsky J (2001) Developing your problem solving skills. *Career World* 29(4):18-19.
- Argus G, Thompson M (2008) Perceived social problem solving, perfectionism and mindful awareness in clinical depression: An exploratory study. *Cognitive Therapy and Research* 32(6): 745-757.
- Arlı D, Altunay E, Yalçınkaya M (2011) Öğretmen adaylarında duygusal zekâ, problem çözme ve akademik başarı ilişkisi. *Akademik Bakış Dergisi* 25: 1-23.

- Arslan A (2012) 6 yaş grubu çocuklarda genel problem çözme becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi, geçerlik ve güvenirlik çalışmaları. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Arteche A, Premuzic T, Furnham A, Crump J (2008) The relationship of trait EI with personality, IQ and sex in a UK sample of employees. *International Journal of Selection and Assessment* 16(4): 421-426.
- Ashby JS, Kottman T (1996) Inferiority as a distinction between normal and neurotic perfectionism. *Individual Psychology* 52: 237-245.
- Ashby JS, Rice KG (2002) Perfectionism, dysfunctional attitudes and self-esteem: A structural equations analysis. *Journal of Counseling and Development* 80(2): 197-203.
- Ashkanasy NM, Daus CS (2005) Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated. *Journal of Organizational Behavior* 26(4): 441-452.
- Atay K (2002) Okul müdürlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile çatışmaları çözümleme stratejileri arasındaki ilişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi* 8(3): 344-355.
- Averill JR (2004) A tale of two sharks: Emotional intelligence and emotional creativity compared. *Psychological Inquiry* 15(3): 228-233.
- Azeez RO, Omolade MA (2010) Joint and relative effect of emotional intelligence, problem solving skills and gender on decision making abilities of secondary school administrators. *International Journal of Research in Education* 2(8): 139-146.
- Bandhana D, Sharma D (2012) Emotional intelligence, home environment and problem solving ability of adolescents. *Indian Streams Research Journal* 12: 1-4.
- Bandura A (1977) Self efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* 84 (2): 191-215.

- Bar-On R (1997) Development of the Bar-On EQ-i: A measure of emotional and social intelligence. *105th Annual Convention of the American Psychological Association*. Chicago, USA.
- Bar-On R (1997) *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical Manual* (MHS, Toronto).
- Bar-On R (1997) *The Bar-On Emotional Quotient Inventory: User's Manual* (MHS, Toronto).
- Bar-On R (2006) The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema* 18(1): 13-25.
- Baron RM, Kenny DA (1986) The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* 51(6): 1173-1182.
- Barrow JC, Moore CA (1983) Group interviews with perfectionistic thinking. *The Personnel and Guidance* 612-615.
- Basco MR (1999) *Never Good Enough: How to Use Perfectionism to Your Advantage Without Letting it Ruin Your Life* (Simon and Schuster, New York).
- Baştürkçü B (2016) İş yaşamında çalışanların duygusal zekâ yeterliliklerinin kişilerarası sorun çözme becerilerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Batman O (2003) Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi* 7(2): 117-134.
- Beauchamp AS (2006) Problem solving. İçinde *Encyclopedia of Human Development* (Sage Publications, California).
- Beck JS (2005) *Cognitive Therapy For Challenging Problems. What To Do When Basic Don't Works* (Guilford Press, New York).
- Beck JS (2014) *Bilişsel Davranışçı Terapi: Temelleri ve Ötesi*, çev. Muzaffer Şahin ve İtir Tarı Cömer. (Nobel Yayıncılık, Ankara).

- Bedell JR, Lennox SS (1997) *Handbook for Communication and Problem Solving Skills Training: A Cognitive-Behavioral Approach* (John&Wiley Sons Incorporation, Canada).
- Ben-Shahar T (2012) *Mükemmeli Aramak: Mutluluğun Önündeki Duvar*, çev. Bülent Akat. (Elma-Akademi Artı Yayınevi, Ankara).
- Berberena S (2009) Investigating the relation between dimensions of perfectionism and social problem-solving. Yüksek Lisans Tezi, Central Connecticut Devlet Üniversitesi, Psikoloji Ana Bilim Dalı, Connecticut.
- Berg BL, Lune H (2015) *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, çev. Hasan Aydın. (Eğitim Kitabevi, Konya).
- Besser A, Flett GL, Hewitt PL (2010) Perfectionistic self-presentation and trait perfectionism in social problem-solving ability and depressive symptoms. *Journal of Applied Social Psychology* 40(8): 2121-2154.
- Bieling PJ, Israeli AL, Antony MM (2004) Is perfectionism good, bad, or both? Examining models of the perfectionism construct. *Personality and Individual Differences* 36(6): 1373-1385.
- Bilgin N (2014) *Sosyal Bilimlerde İçerik Analizi* (Siyasal Kitabevi, Ankara).
- Bingham A (2004) *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi*, çev. A. Ferhan Oğuzkan. (Milli Eğitim Basımevi, İstanbul).
- Blatt SJ (1995) The destructiveness of perfectionism: Implications for the treatment of depression. *American Psychologist* 50(12): 1003-1020.
- Bollen KA, Stine R (1990) Direct and indirect effects: Classical and bootstrap estimates of variability. *Sociological Methodology* 20: 115-140.
- Bourne E (1995) *The Anxiety and Phobia Workbook* (New Harbinger Publications, Oakland).
- Bousman LA (2007) The fine line of perfectionism: Is it a strength or weakness in the workplace. Doktora Tezi, University of Nebraska.
- Bransford JD, Stein BS (1993) *The Ideal Problem Solver* (W. H. Freeman, New York).

- Brief A, Motowidlo SJ (1986) Prosocial organizational behavior. *Academy of Management Review* 11: 710-725.
- Brown LJ (1988) Helping children learn to solve problems. *Day Care and Early Education*, 6 (22): 26-30.
- Burger JM (2006) *Kişilik*, çev. İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu. (Kaknüs Yayınları, İstanbul).
- Burns D (1980b) The perfectionist's script for self-defeat. *Psychology Today* 14(6): 34-52.
- Burns DD (1980a) *Feeling Good: The New Mood Therapy* (New American Library, New York).
- Byrne BM (2010) *Structural Equation Modeling With AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming* (Taylor and Francis Group, New York).
- Caruso D (2003) Defining the inkblot called emotional intelligence. *Issues and Recent Developments in Emotional Intelligence* 1(2): 1-8.
- Caruso DR, Salovey P (2007) *Liderlikte Dört Duygusal Becerinin Kullanımı ve Geliştirilmesi-Duygusal Zekâ Yöneticisi*, çev. Süheyla Kaymak. (Crea Yayıncılık, İstanbul).
- Chan DW (2009) Dimensionality and typology of perfectionism: The use of the Frost Multidimensional Perfectionism Scale with Chinese gifted students in Hong Kong. *Gifted Child Quarterly* 53(3) 174-187.
- Chang EC (1998) Cultural differences, perfectionism, and suicidal risk in a college population: Does social problem-solving still matter? *Cognitive Therapy and Research* 22(3): 237-254.
- Chang EC (2002) Examining the link between perfectionism and psychological maladjustment: Social problem-solving as a buffer. *Cognitive Therapy and Research* 26 (5): 581-595.
- Chang EC, Zumberg KM, Sana LJ, Girz LP, Kade AM, Shair SR, Hermann NB, Srivastava K (2007) Relationship between perfectionism and domains of worry in a college student population: Considering the role of bıs/bas motives. *Personality and Individual Differences* 43: 925–936.

- Charles RI, Lester FK (1984) An evaluation of a process-oriented instructional program in mathematical problem solving in grades 5 and 7. *Journal for Research in Mathematics Education* 15-34.
- Cheng SK (2001) Life stress, problem-solving, perfectionism, and depressive symptoms in Chinese. *Cognitive Therapy and Research* 25 (3): 303-310.
- Cicirelli V (1996) Emotion and cognition in attachment. İçinde *Handbook of Emotion, Adult Development and Aging* (Academic Press Inc., California).
- Cobb CD, Mayer JD (2000) Emotional intelligence: What the research says. *Educational Leadership* 58(3): 14-18.
- Cole DA (1987) Utility of confirmatory factor analysis in test validation research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 55(4): 584-594.
- Cook CR (2006) Effects of emotional intelligence on principals' leadership performance. Doktora Tezi, Montana State University, Amerika.
- Cooper RK, Sawaf A (1998) *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations* (Grosset/Putnam, New York).
- Cooper RK, Sawaf A (2010) *Liderlikte Duygusal Zekâ*, çev. Bana Sancar, Zelal Bedriye Ayman. (Sistem Yayıncılık, İstanbul).
- Corey G (2008) *Psikolojik Danışma, Psikoterapi Kuram ve Uygulamaları*, çev. Tuncay Ergene. (Mentis Yayıncılık, Ankara).
- Creswell JW (2017) *Araştırma Deseni Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları*, çev. Selçuk Beşir Demir. (Eğiten Kitap Yayıncılık, Ankara).
- Creswell JW (2018) *Nitel Araştırma Yöntemleri*, çev. Mesut Bütün, Selçuk Beşir Demir. (Siyasal Kitabevi, Ankara).
- Cüceloğlu D (2009) *İnsan ve Davranışı* (Remzi Kitabevi, İstanbul).
- Çakar U, Arbak Y (2004) Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 6(3): 23-48.

- Çarkıt E, Yalçın SB (2018) Üniversite öğrencilerinin düşünce hataları ve duyguları ifade etmelerinin mükemmeliyetçilik tutumlarını yordaması. *Sakarya University Journal of Education* 8(1): 195-210.
- Çetin G, Kızılırmak İ (2012) Türk turizmde kokartlı turist rehberlerin mevcut durumunun analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 14(2): 307-318.
- D’Zurilla TJ, Goldfried MR (1971) Problem solving behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology* 78(1): 107-126.
- D’Zurilla TJ, Nezu AM (1982) Social problem solving in adults. İçinde *Advances in Cognitive-Behavioral Research and Therapy* (Academic Press, New York).
- D’Zurilla TJ, Nezu AM (1990) Development and preliminary evaluation of the social problem-solving inventory. *Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology* 2(2):156-163.
- D’Zurilla TJ, Nezu AM, Maydeu-Olivares A (2004) Social problem solving: Theory and assessment. İçinde *Social Problem Solving: Theory, Research and Training* (American Psychological Association, Washington).
- Dahles H (2002) The politics of tour guiding: Image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research* 29(3): 783-800.
- Damasio AR (2006) *Descartes’in Yanılgısı*, çev. Bahar Atlamaz. (Varlık Yayınları, İstanbul).
- Deniz S (2013) The relationship between emotional intelligence and problem solving skills in prospective teachers. *Educational Research and Reviews* 8(24): 2339-2345.
- Dewey J (1910) *How We Think* (D.C. Heath & Co. Publishers, USA).
- Dewey J (1916) 1966 Democracy and education. *The Middle Works* 9.
- Dinwiddie SA (1994) Saga of Sally, Sammy and the red pen: Facilitating children's social problem solving. *Young Children* 49: 13-19.
- Doğan U (2009) Lise öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerilerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Muğla

Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Muğla.

- Dökmen Ü (2005) *İletişim Çatışmaları ve Empati* (Sistem Yayınları, İstanbul).
- Druskat VU, Sala F, Mount G (2006) *Linking Emotional Intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence With Individuals and Groups* (Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey).
- Dunkleya DM, Blanksteinc KR, Masheb RM, Grilo CM (2006) Personal standards and evaluative concerns dimensions of “clinical” perfectionism: A reply to Shafran et al. (2002, 2003) and Hewitt et al. (2003). *Behaviour Research and Therapy* 44(1): 63–84.
- Ellis A (1962) *Reason and Emotion in Psychotherapy* (L. Stuart, New York).
- Ellis A (2002) The role of irrational beliefs in perfectionism. İçinde *Perfectionism: Theory, Research and Treatment* (American Psychological Association, Washington. D.C.).
- Ellis A (2008) *Kendinizi Daha İyi Hissedin, Daha İyi Olun, Daha İyi Kalın*, çev. Semra Kunt Akbaş. (HYB Yayınları, Ankara).
- Emmerling RJ, Goleman D (2003) Emotional intelligence: Issues and common misunderstandings. *Issues in Emotional Intelligence* 1(1).
- Enns MW, Cox BJ (2002) The nature and assessment of perfectionism: A critical analysis. İçinde *Perfectionism: Theory, Research and Treatment* (American Psychological Association, Washington D.C.).
- Epstein R (1999) The key to our emotions. *Psychology Today* 32(4).
- Epstein S (1998) *Constructive Thinking: The Key to Emotional Intelligence* (Praeger Publications, Connecticut).
- Erol Z (2010) *Mükemmeliyetçi Kişilik* (Timaş Yayınları, İstanbul).
- Eskin M (2011) *Sorun Çözme Terapisi* (HYB Yayınları, Ankara).
- Eum K, Rice KG (2011) Test anxiety, perfectionism, goal orientation and academic performance. *Anxiety, Stress and Coping* 24(2): 167–178.

- Evenson EA (2007) Examining the relationship between emotional intelligence and college success. Doktora Tezi, Capella University, Amerika.
- Feltz DL (1988) Self-confidence and sports performance. *Exercise and Sports Science Reviews* 16: 423-457.
- Flett GL, Besser A, Davis RA, Hewitt PL (2003) Dimensions of perfectionism, unconditional self-acceptance and depression. *Journal of Rational-Emotive and Cognitive-Behavior Therapy* 21(2): 119-138.
- Flett GL, Hewitt PL (2002) Perfectionism and maladjustment: An overview of theoretical definitional and treatment issues. İçinde *Perfectionism: Theory, Research and Treatment* (American Psychological Association, Washington, D.C.).
- Flett GL, Hewitt PL, Blankstein KR, Mosher SW (1991) Perfectionism, self actualisation and personel adjustment. *Journal of Social Behavior and Personality* 16: 147-150.
- Flett GL, Hewitt PL, Blankstein KR, Solnik M, Van Brunschot M (1996) Perfectionism, social problem-solving ability, and psychological distress. *Journal of Rational-Emotive and Cognitive-Behavior Therapy* 14 (4): 245-275.
- Flett GL, Hewitt PL, Dyck DG (1989) Self-oriented perfectionism, neuroticism and anxiety. *Personality and Individual Differences* 10(7): 731-735.
- Flett GL, Hewitt PL, Oliver JM, Macdonald S (2002) Perfectionism in children and their parents: A development analysis. İçinde *Perfectionism: Theory, Research and Treatment* (American Psychological Association, Washington D.C.).
- Folkman S, Lazarus RS (1988) Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology* 54(3): 466-475.
- Forgas JP (1990) Affective influences on individual and group judgments. *European Journal of Social Psychology* 20(5): 441-453.

- Fornell C, Larcker DF (1981) Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 18(1): 39-50.
- Franco-Paredes K, Mancilla-Díaz JM, Vázquez-Arévalo R, López-Aguilar X, Álvarez-Rayón G (2005) Perfectionism and eating disorders: A review of the literature. *European Eating Disorders Review: The Professional Journal of the Eating Disorders Association* 13(1): 61-70.
- Freud S (1959) *Inhibitions, Symptoms and Anxiety* (W.W. Norton Company, New York).
- Frost RO, Heimberg RG, Holt CS, Mattia JI, Neubauer AL (1993) A comparison of two measures of perfectionism. *Personality and Individual Differences* 14: 119-126.
- Frost RO, Lahart CM, Rosenblate R (1991) The development of perfectionism: A study of daughters and their parents. *Cognitive Therapy and Research* 15: 469-489.
- Frost RO, Marten P, Lahart C, Rosenblate R (1990) The dimensions of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research* 14: 449-468.
- Gardner H (1983) *Frames of Mind* (Basic Books, New York).
- Gardner L, Stough C (2002) Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership & Organization Development Journal* 23(2): 68-78.
- Gates G (1995) A review of literature on leadership and emotion: Exposing theory, posing questions, and forwarding an agenda. *Journal of Leadership Studies* 2(4): 98-110.
- George D, Mallery P (2010) *SPSS For Windows Step By Step: A Simple Study Guide And Reference*.
- Gibbs N (1995) The EQ factor. *Time* 146(14).
- Glassman WE, Hadad M (2009) *Approaches to Psychology* (McGraw-Hill Education, New York).

- Glesne C (2013) *Nitel Araştırmaya Giriş*, çev. Ali Ersoy, Pelin Yalçınoğlu. (Anı Yayıncılık, Ankara).
- Goleman D (1995) *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ For Character, Health and Lifelong Achievement* (Bantman Press, New York).
- Goleman D (2004) *Hayati Yalanlar Basit Gerçekler-Kendini Aldatmanın Psikolojisi*, çev. Betül Yanık. (Arion Yayınevi, İstanbul).
- Goleman D (2006) *Emotional Intelligence* (Bantam Books, New York).
- Goleman D (2015) *Harvard Business Review* 6.
- Goleman D (2017) *İş Başında Duygusal Zekâ*, çev. Handan Balkara. (Varlık Yayınları, İstanbul).
- Goleman D (2018) *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir*, çev. Banu Seçkin Yüksel. (Varlık Yayınları, İstanbul).
- Gong X, Fletcher KL, Paulson SE (2017) Perfectionism and emotional intelligence: A test of the 2x2 model of perfectionism. *Personality and Individual Differences* 106: 71–76.
- Gottlieb FM (2006) Humanistic leadership: Emotional intelligence and team learning. Doktora Tezi, University of Phoenix, Amerika.
- Greening L (1997) Adolescent stealers' and nonstealers' social problem solving skills. *Adolescence* 32(25): 50-55.
- Greenspan SI (1979) *Intelligence and Adaptation* (International Universities Press, New York).
- Greenspon TS (2000) Healthy perfectionism is an oxymoron. *Journal of Secondary Gifted Education* 11(4): 197-208.
- Güler A (2006) İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Gürbüz S (2019a) *Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).

- Gürbüz S (2019b) *AMOS İle Yapısal Eşitlik Modellemesi* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Gürbüz S, Şahin F (2018) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Gürbüz S, Yüksel, M (2008) Emotional intelligence in workplace: Its relation with job performance, job satisfaction, organizational citizenship behavior, and some demographic factors. *Journal of Doğu University* 9(2): 174-190.
- Gürel E, Tat M (2010) Çoklu zekâ kuramı: Tekli zekâ anlayışından çoklu zekâ yaklaşımına. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 3(11): 339 – 340.
- Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE (2014) *Multivariate Data Analysis* (Pearson Education Limited, Harlow).
- Halgin RP, Leahy PM (1989) Understanding and treating perfectionistic college students. *Journal of Counseling and Development* 68: 222-225.
- Hamachek DE (1978) Psychodynamics of normal and neurotic perfectionism. *Psychology: A Journal of Human Behavior* 15: 27–33.
- Hamarta E (2009) Ergenlerin sosyal kaygılarının kişilerarası problem çözme ve mükemmeliyetçilik açısından incelenmesi. *İlköğretim Online* 8(3): 729-740.
- Hasnah H, Hendra DA, Hapsah H (2018) Correlation between emotional intelligence and problem solving skill of health students of faculty of medicine universitas Hasanuddin. *Indonesian Contemporary Nursing Journal (ICON Journal)* 3(1): 22-30.
- Hayes AF (2018) *Introduction to Mediation, Moderation and Conditional Process Analysis* (The Guilford Press, New York).
- Hedlund J, Sternberg RJ (2000) Too Many Intelligences? İçinde *The Handbook of Emotional Intelligence* (Josey Bass, New York).
- Henson KT, Eller BF (1999) *Educational Psychology For Effective Teacher* (Wadsworth Publishing Company, USA).
- Heppner P, Peterson CH (1982) The development and implications of a personal-problem solving inventory. *Journal of Counseling Psychology* (29): 66-75.

- Heppner PP (1978) A review of the problem solving literature and it's relationship to the counseling process. *Journal of Counseling Psychology* 25: 366–375.
- Heppner PP (1987) Introduction: Broadening the conceptualization of problem solving within career planning. *Journal of Career Development* 14(1): 3-7.
- Heppner PP, Anderson WP (1985) The relationship between problem solving self-appraisal and psychological adjustment. *Cognitive Therapy and Research* 4: 415–427.
- Heppner PP, Baker CE (1997) Applications of the problem solving inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 29(4): 229-241.
- Heppner PP, Baumgardner A, Jackson J (1985) Problem solving self-appraisal, depression, and attributional styles: Are they related? *Cognitive Therapy and Research* 9(1): 105-113.
- Heppner PP, Krauskopf CJ (1987) An information processing approach to personal problem solving. *The Counseling Psychologist* 15(3): 371–447.
- Herbert H (1979) *Örgütlerin Yönetimi: Sistemler ve Beşeri Kaynaklar Açısından*, çev. Osman Tekok, Bintuğ Aytek, Birol Bumin. (Olgaç Matbaası, Ankara).
- Hermann N (1988) *The Creative Brain* (Lake Lure, New York).
- Hess JD, Bacigalupo AC (2014) Enhancing management problem-solving processes through the application of emotional intelligence skills. *Journal of Management Policies and Practices* 2(3): 1-17.
- Hewitt PL, Flett GL (2007) When does conscientiousness become perfectionism? *Current Psychiatry* 6(7): 49-60.
- Hewitt PL, Flett GL (2002) Perfectionism and stress processes in psychopathology. *Perfectionism: Theory, Research, and Treatment* 255–284.
- Hewitt PL, Flett GL (1990) Perfectionism and depression: A multidimensional analysis. *Journal of Social Behavior and Personality* 5: 423-438.

- Hewitt PL, Flett GL (1991a) Perfectionism in the self and social contexts: Conceptualization, assessment and association with psychopathology. *Journal of Personality and Social Psychology* 60: 456-470.
- Hewitt PL, Flett GL (1991b) Dimensions of perfectionism in unipolar depression. *Journal of Abnormal Psychology* 100(1): 98-101.
- Hewitt PL, Flett GL, Ediger E (1996) Perfectionism and depression: Longitudinal assessment of a specific vulnerability hypothesis. *Journal of Abnormal Psychology* 105: 276-280.
- Hill RW, Zrull MC, Turlington S (1997) Perfectionism and interpersonal problems. *Journal of Personality Assessment* 69: 81-103.
- Hollander MH (1965) Perfectionism. *Comprehensive Psychiatry* 6(2): 94-103.
- Hollender MH (1978) Perfectionism, a neglected personality trait. *Journal of Clinical Psychiatry* 39: 384-385.
- Holmer LL (1994) Developing emotional capacity and organizational health. *Managing Ego Energy* 47-72.
- Horney K (1950) Neurosis and human growth. *The American Scholar* 19(4): 409-421.
- Horney K (1970) *Neurosis and Human Growth: The Struggle Toward Selfrealization* (W.W. Norton and Company, New York).
- Horney K (1996) *Nevrozlar ve İnsan Gelişimi, Öz Geliştirme Kavgası*, çev. Selçuk Budak. (Öteki Yayınevi, İstanbul).
- Horney K (1997) *Günümüzün Nevrotik İnsanı*, çev. A. Erdem Bagatur. (Merit Basım Yayıncılık, İstanbul).
- Horney K (2007) *Çağımızın Nevrotik Kişiliği*, çev. Selma Koçak. (Doruk Yayıncılık, İstanbul).
- Ittenbach RF, Harrison PL (1990) Predicting ego-strength from problem-solving ability of college student. *Measurement & Evaluation in Counseling & Development* 23(3): 128-137.

- Ivanović M, Ivanović U (2018) Prediction of mental health among cadet football players based on the emotional intelligence and perfectionism. *Exercise and Quality of Life (EQOL)* 10(2): 13-21.
- Izard CE (1991) *The Psychology of Emotions* (Springer Science & Business Media, Berlin).
- İşmen AE (2001) Duygusal zekâ ve problem çözme. *Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi* 13: 111-124.
- İşyapan Gürbüz T, Sözen İ (2016) Kabin ekiplerinin duygusal zekâ yeteneklerinin problem çözme becerilerine etkisi üzerine bir çalışma. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 9(1): 39-60.
- Jerath JM, Hasija S, Malhotra D (1993) A study of state anxiety scores in a problem solving situation. *Studia Psychologica* 35(2): 143-150.
- Jordan PJ, Troth AC (2004) Managing emotions during team problem solving: Emotional intelligence and conflict resolution. *Human Performance* 17(2): 195-218.
- Jöreskog KG, Sörborn D (1993) *Lisrel 8: Structural Equation Modelling With SIMPLIS Command Language* (Scientific Software International, Lincolnwood).
- Kadın-Erkek Turist Rehberi Sayıları. <http://tureb.org.tr/tr> (Erişim Tarihi: 5 Ekim 2019).
- Kahney H (1993) *Problem Solving: Current Issues* (Open University Press, İngiltere).
- Kalyoncuoğlu HN (2018) Ebeveynlerin duygusal zekâ ve anne baba tutumlarının çocuğun problem çözme becerisine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Karahan TF, Yalçın BM, Erbaş MM, Ergun S (2019) The relationship between the dominant humor style, emotional intelligence and problem-solving skills in trainee teachers in Turkey. *Humor* 32(1): 73-95.
- Karamehmetoğlu M (2017) Beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeylerinin mesleki öz yeterlik ve problem çözme becerilerini belirlemedeki

rolünün incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Kardaş N, Anagün ŞS, Yalçınoğlu P (2014) Problem çözme envanterini ilköğretim öğrencilerine uyarlama çalışması: Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 13(51): 182-194.

Karmyshakova K (2006) Ekip çalışmasında liderin duygusal zekânının önemi ve bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Kaya F, Birol ZN (2018) Üniversite öğrencilerinin yalnızlık ve mükemmeliyetçilik düzeyleri arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolü. *Kastamonu Eğitim Dergisi* 26(6): 1793-1802.

Kaya F, Peker A (2016) Üniversite öğrencilerinin affetme ve mükemmeliyetçilik düzeyleri arasındaki ilişki: Duygusal zekânın aracı rolü. *Gaziantep University Journal of Social Sciences* 15(4): 1086-1094.

Khon N, Kim A, Aidossova Z (2016) Problem solving design for emotional intelligence training of middle managers. *7th International Conference on Education and Educational Psychology*. 689-694.

Kline RB (2010) *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (The Guilford Press, New York).

Kneeland S (2001) *Sosyal Bilgilerde Problem Çözme ve Uygulamalar*, çev. Nurdan Kalaycı. (Gazi Kitabevi, Ankara).

Koberg D, Bagnall J (1981) *The All New Universal Traveler* (William Kaufmann, Los Altos CA).

Koca B (2016) Evlilikte bağlanma stili ile evlilikte sorun çözme becerisi arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracı değişken rolü. Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, Gaziantep.

Kolasa BJ (1979) *İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş*, çev. Kemal Tosun, Fulya Aykar, Tomris Somay. (Fatih Yayınevi, İstanbul).

- Konrad S, Hendl C (2005) *Duygularla Güçlenmek*, çev. Meral Taştan. (Hayat Yayınları, İstanbul).
- Kooker BM, Shoultz J, Codier EE (2007). Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *Journal of Professional Nursing* 23: 30-36.
- Korsunsky B (2003) Cognitive mechanism of solving non-trivial physics problems. Doktora Tezi, Harvard University.
- Kottman T, Ashby J (2000) Perfectionistic children and adolescents: Implications for school counselors. *Professional School Counseling* 3(3): 182-188.
- Köhler W (1959) Gestalt psychology. *American Psychologist* 14(12): 727-734.
- Lakein A (1996) *How to Get Control of Your Time and Your Life* (New American Library, New York).
- Langelier CA (2006) *Duygu Yönetimi Beceri Çalışma Kitabı*, çev. Mehmet Bilgin, Rezzan Çeçen. (Pegem Yayıncılık, Ankara).
- Law KS, Wong CS, Song LJ (2004) The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology* 89(3): 483-496.
- Lazarus AA, Lazarus CN (2010) *60 Saniyede Terapi: Bu Çılgın Dünyada Aklınızı Korumanın 101 Yolu*, çev. Derya Öztürk. (Yakamoz Yayınları, İstanbul).
- Leahy RL (2007) Bilişsel terapi müdahaleleri. İçinde *Bilişsel Terapi ve Uygulamaları* (Litera Yayıncılık, İstanbul).
- Leeper RW (1948) A motivational theory of emotion to replace emotion as disorganized response. *Psychological review* 55(1): 5.
- Leighton JP, Sternberg RJ (2003) Reasoning and problem solving. İçinde *Handbook of Psychology* (John Wiley & Sons, New Jersey).
- Leuner B (1966) Emotional intelligence and emancipation. A psychodynamic study on women. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 15(6): 196-203.
- Lewis D, Grene J (1982) *Thinking Better* (Holt, New York).

- Lindebaum D (2012) Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study. *European Management Journal* 31(6): 538–548.
- Littauer F, Littauer M (1997) *Kişilik Bulmacası: Birlikte Çalıştığımız İnsanları Anlamak*, çev. H. Betül Çelik. (Sistem Yayıncılık, İstanbul).
- Locicero KA, Ashby JS (2000) Multidimensional perfectionism in middle school age gifted students: A comparison to peers from the general cohort. *Roeper Review* 22(3): 182-185.
- Lorcu F (2015) *Örneklerle Veri Analizi Spss Uygulamalı* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Lynd-Stevenson RM, Hearne CM (1999) Perfectionism and depressive affect: The pros and cons of being a perfectionist. *Personality and Individual Differences* 26: 549–562.
- Malouff JM, Schutte NS, Thorsteinsson EB (2014) Trait emotional intelligence and romantic relationship satisfaction: A meta-analysis. *The American Journal of Family Therapy* 42(1): 53-66.
- Marar Z (2004) *Mutluluk Paradoksu*, çev. Serpil Çağlayan. (Kitap Yayınevi, İstanbul).
- Marsh HW, Hocevar D (1988) A new, more powerful approach to multitrait-multimethod analyses: Application of second-order confirmatory factor analysis. *Journal of Applied Psychology* 73(1): 1-30.
- Matthews G, Roberts RD, Zeidner M (2004) Seven myths about emotional intelligence. *Psychological Inquiry* 15(3): 179-196.
- Mayer JD, Caruso DR, Salovey P (2000) Selecting a measure of emotional intelligence in Reuven Bar-On. İçinde *Handbook of Emotional Intelligence* (Jossey-Bass, USA).
- Mayer JD, Caruso DR, Salovey P (2000) Emotional intelligence: Meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence* 27(4): 267–298.
- Mayer JD, Salovey P (1993) The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence* 17(4): 433-442.

- Mayer JD, Salovey P (1997) What is emotional intelligence? İçinde *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (Basic Books, New York).
- Mayer JD, Salovey P, Caruso DR (2000) Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability. İçinde *The Handbook Of Emotional Intelligence* (Jossey-Bass, San Francisco).
- Mayer JD, Salovey P, Caruso DR (2002) Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEIT) users manual.
- Mayer JD, Salovey P, Caruso DR (2004) A further consideration of the issues of emotional intelligence. *Psychological Inquiry* 15(3): 241-258.
- Mayer JD, Salovey P, Caruso DR (2004) Emotional intelligence: Theory, findings and implications. *Psychological Inquiry* 15(3): 197-215.
- Mayer JD, Stevens AA (1994) An emerging understanding of the reflective experience of mood. *Journal of Research in Personality* 28(3): 351-373.
- Mayer RE (2002) Problem solving. İçinde *Encyclopedia of Education* (MacMillan Reference Library, New York).
- Mcdermott I, Wendy J (2003) *İçsel Koçluk*, çev. Halil Tunalı. (Kariyer Developer, İstanbul).
- Merlevede EP, Vandamme R, Bridoux D (2006) *7 Adımda Duygusal Zekâ*, çev. Tuğba Kırca. (Omega Yayıncılık, İstanbul).
- Merriam SB (2018) *Nitel Araştırma*, çev. Selahattin Turan. (Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara).
- Merrifield PR, Guilford JP, Christensen PR, Frick JW (1962) The role of intellectual factors in problem solving. *Psychological Monographs: General and Applied* 76(10): 1.
- Meydan CH, Şeşen H (2015) *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Missildine WH (1963) *Your Inner Child of the Past* (Simon and Schuster, New York).

- Morgan CT (2015) *Psikolojiye Giriş*, çev. Sirel Karakaş, Rükzan Eski (Eğitim Kitapevi Yayınları, Ankara).
- Morgan J, Williams B (2007) Overview of problem solving. *Pacific Crest* 181-184.
- Morris CG (2002) *Psikolojiyi Anlamak*, çev. H. Belgin Ayvaşık, Melike Sayıl (Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara).
- Mountrose P (2000) *Eğitim: 6 İle 18 Yaş Çocuklarıyla Sorunları Çözmede 5 Aşama* (Kariyer Yayınları, İstanbul).
- Nayak AK, Rao VK (2008) *Educational Psychology* (APH Publishing Corporation, New Delhi).
- Nazlı S (2013) Hemşirelerde duygusal zekâ ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Konya ili örneği. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı, Konya.
- Newsome S, Day A, Catano V (2000) Assessing the predictive validity of emotional intelligence. *Personality and Individual Difference* 29(6): 1005-1016.
- Nezu AM (1985) Differences in psychological distress between effective and ineffective problem solvers. *Journal of Counseling Psychology* 42: 42-48.
- Nezu AM, Nezu CM, D’Zurilla TJ (2007) Problem-solving skills training.
- Nezu AM, Ronan GF (1985) Life stress, current problems, problem solving and depressive symptoms: An integrative model. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 53: 693-697.
- Ng KM, Wong C, Zalaquett CP, Bodenhorn N (2007) A confirmatory factor analysis of the Wong and Law emotional intelligence scale in a sample of international college students. *International Journal for the Advancement of Counselling* 29(3-4): 173-185.
- Nokes TJ, Schunn CD, Chi MTH (2010) Problem Solving and Human Expertise. *International Encyclopedia of Education* 265-272.
- Oleron P (1994) *Zekâ*, çev. Ela Güngören. (İletişim Yayınları, İstanbul).

- O'Neil J (1996) On emotional intelligence: A conversation with Daniel Goleman. *Educational Leadership* 54(1): 6-11.
- Ortony A, Clore GL, Collins A (1998) *The Cognitive Structure of Emotions* (Cambridge University Press, New York).
- Önder M (2010) Liderlerde duygusal zekâ ve motivasyon ilişkisi ve bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Özdayı N (2016) Elit sporcularda iletişim becerileri ile duygusal zekânın yılmazlık üzerindeki etkisi ve problem çözme becerisinin aracılık rolü. Doktora Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı, Kırıkkale.
- Özgüven İE (1994) *Psikolojik Testler* (Yeni Doğu Matbaası, Ankara).
- Özkara G (2015) Mükemmeliyetçilik düzeyleri ile psikolojik iyi olma hali arasındaki ilişki ve problem çözme becerisine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Palancı M, Okutan M (2010) Explanation of school administrators' problem solving skills with their personality traits, emotional intelligence and emphatic tendency. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 9: 1993-1997.
- Palmer B, Donaldson C, Stough C (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences* 33: 1091-1100.
- Patch AR (1984) Reflection on perfection. *American Psychologist* 39: 386-390.
- Perrone-McGovern K, Simon-Dack S, Esche A, Thomas C, Beduna K, Rider K, Matsen J (2017) The influence of emotional intelligence and perfectionism on error-related negativity: An event related potential study. *Personality and Individual Differences* 111: 65–70.
- Peters T, Waterman RH (1995) *Yönelme ve Yükselme Sanatı, Mükemmeli Arayış*, çev. Selami Sargut. (Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul).
- Planalp S, Fitness J (1999) Thinking/Feeling about social and personal relationship. *Journal of Social and Personal Relationships* 16(6).

- Poskey M (2006) The importance of emotional intelligence in the workplace, why it matters more than personality.
- Preacher KJ, Hayes AF (2008) Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods* 40(3): 879-891.
- Problem. <http://www.tdk.gov.tr> (Erişim Tarihi: 4 Mayıs 2019).
- Rader ME (2010) The relationship between emotional-social intelligence and social problem solving. Doktora Tezi, Kuzey Arizona Üniversitesi, Eğitim Psikolojisi Ana Bilim Dalı, Arizona.
- Rafaeli A, Sutton RI (1987) Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review* 12(1): 23-37.
- Rafaeli E, Bernstein DP, Young J (2013) *şema Terapi Ayırıcı Özellikler*, çev. Miray şaşioğlu. (Psikonet Yayınları, İstanbul).
- Rahim MA, Minors P (2003) Effects of emotional intelligence on concern for quality and problem solving. *Managerial Auditing Journal* 18(2): 150-155.
- Rajaeipoor S, Siadat A, Hoveida R, Mohammadi N, Keshavarz A, Salimi MH, Abbasian MR, Shamsi A (2015) The relationship between EQ and constructive and non-constructive problem solving styles among Payame Noor University's students of abadan in the year 2014. *Journal of Education and Practice* 6(7): 125-130.
- Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları. <http://www.tureb.org.tr> (Erişim Tarihi: 3 Ağustos 2019).
- Rice KG, Ashby JS, Slaney RB (1998) Self esteem as a mediator between perfectionism and depression. A structural Equations Analysis. *Journal of Counseling and Development* 45(3): 304-314.
- Rice KG, Mirzadeh SA (2000) Perfectionism, attachment and adjustment. *Journal of Counseling Psychology* 47(2): 238-250.
- Rice KG, Preusser KJ (2002) The adaptive/maladaptive perfectionism scale. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 34(4): 210-223.

- Rice KG, Richardson CME, Tueller S (2014) The short form of the revised almost perfect scale. *Journal of Personality Assessment* 96(3): 368–379.
- Riley C, Shafran R (2005) Clinical perfectionism: A preliminary qualitative analysis. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy* 33: 369-374.
- Robertson SI (2001) *Problem Solving* (Psychology Press, İngiltere).
- Roedell WC (1984) Vulnerabilities of highly gifted children. *Roepers Review* 6(3): 127–130.
- Saban A, Ersoy A (2017) *Eğitimde Nitel Araştırma Desenleri* (Anı Yayıncılık, Ankara).
- Safran JD, Greenberg LS (1991) *Emotion, Psychotherapy and Change* (Guilford Press, New York).
- Salovey P, Sluyter DJ (1997) *Emotional Development and Emotional Intelligence* (Basic Books, New York).
- Sample Size Calculator. <https://www.surveysystem.com> (Erişim Tarihi: 3 Ağustos 2019).
- Santanello AW, Gardner FL (2007) The role of experiential avoidance in the relationship between maladaptive perfectionism and worry. *Cognitive Therapy and Research* 31(3): 319-332.
- Santrock JW (2001) *Educational Psychology* (McGraw-Hill Companies, New York).
- Sartorius M (2008) *Kadınlarda Duygusal Zekâ – EQ'yu Daha İyi Kullanmanın Yolları*, çev. Şebnem Can Erendor. (Varlık Yayınları, İstanbul).
- Satıcı B (2018) Genç yetişkinlerde mükemmeliyetçilik ile romantik ilişki doyumu arasında duygusal zekâ ve bilinçli farkındalığın aracılık rollerinin incelenmesi. Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Sayers F, Bingaman CL, Graham R, Wheeler M (1993) *Leadership Communication*.
- Saygın O (2005) *İnsan İlişkilerinde 4X4 lük İletişim* (Bilge Matbaacılık, İstanbul).
- Schultz DP, Schultz SE (2002) *Modern Psikoloji Tarihi*, çev. Yasemin Aslay. (Kaknüs Yayınları, İstanbul).

- Schumacker RE, Lomax RG (2004) *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling* (Psychology Press, London).
- Schwarz N (1990) Feelings as information: Informational and motivational functions of affective states. İçinde *Handbook of Motivation and Cognition* (The Guilford Press, New York).
- Schwarz N, Clore GL (1983) Mood, misattribution and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology* 45(3): 513.
- Shaffer RD, Shaffer MA (2005) Emotional intelligence abilities, personality and workplace performance. *Academy of Management Proceedings* 2005(1).
- Shafran R, Cooper Z, Fairburn CG (2002) Clinical perfectionism: A cognitive-behavioural analysis. *Behaviour Research and Therapy* 40: 773–791.
- Shahba S ve Allahvirdiyani K (2013) Comparative study of problem-solving and emotional intelligence on decreasing of third grade girl students' aggression of the Rajae Guidance School of Tehran. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 84: 778 – 780.
- Shahbazi S, Heidari M, Sureshjani EH, Rezaei P (2018) Effects of problem-solving skill training on emotional intelligence of nursing students: An experimental study. *Journal of Education and Health Promotion* 7: 1-7.
- Shapiro LE (1997) *Yüksek EQ'lu Bir Çocuk Yetiştirmek*, çev. Ümran Kartal. (Varlık Yayınları, İstanbul).
- Sheppard L, Hicks RE (2017) Maladaptive perfectionism and psychological distress: The mediating role of resilience and trait emotional intelligence. *International Journal of Psychological Studies* 9(4): 65-75.
- Sherry SB, MacKinnon AL, Fossum KL, Antony MM, Stewart SH, Sherry DL (2013) Perfectionism, discrepancies, and depression: Testing the perfectionism social disconnection model in a short-term, four-wave longitudinal study. *Personality and Individual Differences* 54(6) 692–697.

- Sinden LM (1999) Music performance anxiety: Contributions of perfectionism, coping style, self-efficacy, and self-esteem. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences* 60(3-A): 0590.
- Sitter VL (2004) The effects of a leader's emotional intelligence on employees' trust in their leader and employee organizational citizenship behaviors. Doktora Tezi, Regent University, School of Leadership Studies, İngiltere.
- Sky M (2009) *Duygusal Yüzleşme*, çev. Özcan Bayrak. (Kuraldışı Yayıncılık, İstanbul).
- Slade PD, Dewey ME (1995) Development and preliminary validation of SCANS: A screening instrument for identifying individuals at risk developing anorexia and bulimia nervosa. *International Journal of Eating Disorders* 5: 517-538.
- Slade PD, Owens RG (1998) A dual process model of perfectionism based on reinforcement theory. *Behavior Modification* 22(3): 372-390.
- Slaney RB, Ashby J (1996) Perfectionists: Study of a criterion group. *Journal of Counseling and Development* 74(4): 393-398.
- Slaney RB, Ashby JS, Trippi J (1995) Perfectionism: It's measurement and career relevance. *Journal of Career Assessment* 3: 279-297.
- Slaney RB, Johnson DP (1992) The almost perfect scale. Unpublished Manuscript, Pennsylvania State University, University Park.
- Slaney RB, Mobley M, Trippi J, Ashby J, Johnson DG (1996) The almost perfect scale-revised. Unpublished Manuscript, The Pennsylvania State University.
- Slaney RB, Rice KG, Ashby J (2002) A programmatic approach to measuring perfectionism. İçinde *Perfectionism: Theory, Research and Treatment* (American Psychological Association, Washington D.C.).
- Slaney RB, Rice KG, Mobley M, Trippi J, Ashby JS (2001) The revised almost perfect scale. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 34: 130-145.
- Smith EE, Kosslyn SM (2014) *Bilişsel Psikoloji*, çev. Muzaffer Şahin. (Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara).

- Smith J (1998) *Daha İyi Nasıl Zaman Yönetimi* (Timaş Yayınları, İstanbul).
- Smith MM, Saklofske DH, Nordstokke DW (2014) The link between neuroticism and perfectionistic concerns: The mediating effect of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences* 61(62): 97-100.
- Smith MM, Saklofske DH, Yan G (2015) Perfectionism, trait emotional intelligence, and psychological outcomes. *Personality and Individual Differences* 85: 155–158.
- Smith PM (2011) *Sorumluluk Almak*, çev. Kazım Öndül. (Hava Basım Evi, Ankara).
- Somuncuoğlu D (2005) Duygusal zekâ yeterliliklerinin kurumsal çerçevesi ve eğitimdeki rolü. *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi* (11): 269-293.
- Sosik JJ, Megerian LE (1999) Understanding leader emotional intelligence and performance the role of self-other agreement on transformational leadership perceptions. *Group & Organization Management* 24(3): 367-390.
- Spring M, Waganer D, Funke J (2005) The role of emotions in complex problem-solving. *Cognition and Emotion* 19(8): 1252-1261.
- Stevens M (1998) *Daha İyi Nasıl... Sorun Çözümleme*, çev. Ali Çimen. (Timaş Yayınları, İstanbul).
- Stoeber J, Joormann J (2001) Worry, procrastination and perfectionism: Differentiating amount of worry, pathological worry, anxiety and depression. *Cognitive Therapy and Research* 25(1): 49-60.
- Stoeber J, Kobori O, Tanno Y (2010) The multidimensional perfectionism cognitions inventory english reliability, validity and relationships with positive and negative affect. *Journal of Personality Assessment* 92(1): 16-25.
- Stoeber J, Otto K (2006) Positive conceptions of perfectionism: Approaches, evidence, challenges. *Personality and Social Psychology Review* 10(4): 295–319.
- Stoeber J, Otto K, Pescheck E, Becker C, Stoll O (2007) Perfectionism and competitive anxiety in athletes: Differentiating striving for perfection and negative reactions to imperfection. *Personality and Individual Differences* 42: 959–969.

- Stoeber J, Rambow A (2006) Perfectionism in adolescent school students: Relations with motivation, achievement, and well-being. *Personality and Individual Differences* 42(7): 1379-1389.
- Stoeber J, Rennert D (2008) Perfectionism in school teacher: Relations with stress appraisals, coping styles, and burnout. *Anxiety, Stress and Coping* 21: 37-53.
- Stryker P (2001) *Bu Problemi Nasıl Analiz Etmeli? Karar Alma*, çev. Ahmet Kardam. (MESS Yayınları, İstanbul).
- Stubbs EC (2005) Emotional intelligence competencies in the team and team leader: A multi-level examination of the impact of emotional intelligence on group performance. Doktora Tezi, Case Western Reserve University, Department of Organizational Behavior, Amerika.
- Sümer N (2000) Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları* 3(6): 49-74.
- Svyantek DJ, Rahim MA (2002) Links between emotional intelligence and behavior in organizations: Findings from empirical studies. *International Journal of Organizational Analysis* 10(4): 299-301.
- Szuberla AL (2006) Emotional intelligence and school success. Doktora Tezi, Walden Üniversitesi, Washington.
- Şahin H (2015) Psikososyal gelişim temelli eğitim programının anasınıfına devam eden çocukların duygusal zekâlarına ve problem çözme becerilerine etkisi. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Okul Öncesi Öğretmenliği Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Tabachnick BG, Fidell LS (2013) *Using Multivariate Statistics* (Pearson Education Limited, Boston).
- Tangney JP (2002) Perfectionism and the self-conscious emotions. İçinde *Perfectionism: Theory, Research and Treatment* (American Psychological Association, Washington D.C.).
- Terry-Short LA, Owens RG, Slade PD, Dewey ME (1995) Positive and negative perfectionism. *Personality and Individual Differences* 18(5): 663-668.

- Tetik S, Açıkğöz A (2013) Duygusal zekâ düzeyinin problem çözme becerisi üzerindeki etkisi: Meslek yüksekokulu öğrencileri üzerine bir uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges (Ejovoc)* 3(4): 87-97.
- Thornton S (1998) *Çocuklar Problem Çözüyor*, çev. Özlem Kumrular. (Gendaş Yayınları, İstanbul).
- Toplu E (2013) Üstün yetenekli ergenlerde görülen mükemmeliyetçi tutumlar ve problem çözme becerilerinin psikolojik iyilik hali ile ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Tunca MM (2004) Meslek lisesi öğretmenlerinin duygusal zekâları ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin araştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Teknoloji Eğitimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Turan H (2010) Sınıf öğretmenlerinin yapılandırmacı özellikleri ile yaratıcı düşünme, problem çözme becerileri ve eleştirel düşünme eğilimleri arasındaki açıklayıcı ilişkiler örüntüsü. Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu. <http://www.resmigazete.gov.tr> (Erişim Tarihi: 3 Ağustos 2019).
- Ural A (2001) Yöneticilerde duygusal zekânın üç boyutu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 3(2): 209-219.
- Ural A, Kılıç İ (2013) *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Vagle MD (2014) *Crafting Phenomenological Research* (Left Coast Press, California).
- VanGundy AB (1988) *Techniques of Structured Problem Solving* (Van Nostrand Reinhold Co., New York).
- Vural DE (2010) Okul öncesi öğretmen adaylarının duygusal zekâları ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki. *New World Sciences Academy* 5(3): 972-980.

- Weisinger H (1998) *İş Yaşamında Duygusal Zekâ*, çev. Nurettin Süleymangil. (MNS Yayıncılık, İstanbul).
- Wieland P (2002) Drucker's challenge: Communication and the emotional glass ceiling. *Lucy Business Journal* 66(5): 32-32.
- Wilkins DD (2004) The relationship between intelligence and enrollment retention in online education. Doktora Tezi, Walden University.
- Winship G (2010) Is emotional intelligence an important concept for nursing practice? *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 17(10): 940-948.
- Woolfolk A (2001) *Educational Psychology* (Allyn and Bacon, USA).
- Yabancı Dillere Göre Turist Rehberi Sayıları. <http://tureb.org.tr/tr> (Erişim Tarihi: 5 Ekim 2019).
- Yalın E (2015) İş yaşamında duygusal zekâ düzeylerinin problem çözme becerilerine olan etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Yarcan Ş (2007) Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 18(1): 33-44.
- Yaylacı Özdemir G (2006) *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Becerisi* (Hayat Yayıncılık İletişim, İstanbul).
- Yerli S (2009) İlk ve ortaöğretim okullarındaki yöneticilerin duygusal zekâ ve problem çözme becerileri arasındaki ilişki "İstanbul Anadolu yakası örneği". Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Yıldırım A, Şimşek H (2013) *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Yılmaz Karabulutlu E, Yılmaz S, Yurttaş A (2011) Öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi* 2(2): 75-79.
- Young JE, Klosko JS, Weishhar ME (2009) *Şema Terapi*, çev. Tuğrul Veli Soylu. (Litera Yayıncılık, İstanbul).

Zadnik MG, Loss RD (1995) Developing numerical problem-solving skills through estimations of quantities in familiar contexts. *Australian Science Teachers Journal* 41(1): 15-19.

Zeidner M, Matthews G, Roberts RD (2009) *What We Know About Emotional Intelligence* (The MIT Press, London).

Zhang WJ, Cheng YJ, Zouh Yang Y (2012) The influence of emotional intelligence and social problem-solving skills on teacher-student relationship of secondary school students. *Psychological Science* 35(3): 624-630.



EKLER

Ek 1: Katılımcıların Mükemmeliyetçilik, Problem Çözme Becerisi ve Duygusal Zekâ Olgularına İlişkin İfadeleri

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın problemine ve amacına uygun bir şekilde hazırlanan temel sorulara ilişkin katılımcıların ifadelerine yer verilmiştir. “Mükemmeliyetçi kişilik özelliğine sahip olunmasının mesleğiniz açısından avantajları ve dezavantajları nelerdir?” sorusuna ilişkin bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“...Bazen belirlediğim standartları gerçekleştirmek beni tatmin etmeye biliyor. Gün içerisinde motivasyonum düşük olabiliyor ya da turun başında sıkıntılı bir durum olabiliyor. Böyle günlerde daha iyisini yapabiliyordim diye düşünüyorum. Yani performansından tatmin olmadığım zamanlarda olabiliyor. Ama mükemmeliyetçi olmak meslek için kesinlikle bir avantajdır.” (K1)

“Ben kendimi iki açıdan değerlendiriyorum. Bir açıdan baktığımda kendimi mükemmeliyetçi olarak görüyorum. Ancak diğer açıdan baya rahat ve vurdumduymazım. Mesleki hayatıma baktığımızda turun olduğu gibi gerçekleşmesi konusunda baya mükemmeliyetçiyim. Tur programı ve zamanlamalar benim için çok önemli. O konulara baya takmış durumdayım. Benden istenilen standartları olduğu gibi yerine getiriyorum. Tüm bu süreci yaşarken eğer turum istediğim gibi geçerse yani herhangi bir gecikme olmaz, her şey yolunda giderse tur sonunda mutlu oluyorum ve bu durum beni tatmin ediyor. Ancak turlarda bu kadar mükemmeliyetçi olunmaması gerekiyor. Özellikle rehberliğe ilişkin yabancı kitaplarda geçen bir söz var. “Keep it light” diye. Yani turun daha hafif, esnek geçmesi gerekiyor. Hem anlatımlar hem zamanlamalar olsun. Bunun yanında hiçbir şeyi ertelememek gerekiyor. Aksi takdirde tur sonuna her şey birikiyor ve dezavantaja dönüşüyor. Yani fazla boş vermemek gerekiyor. Biraz sıkı tutunca mükemmeliyetçi olmak tabii ki avantaj sağlıyor.” (K2)

“...Bu bağlamda baktığımızda olumlu mükemmeliyetçilik özelliğine sahip olma rehberi motive edecektir. Böylelikle rehber en yüksek standartları belirler ve bu standartlara ulaşmak için ekstra çaba gösterir. Bu nedenle serbest çalışan rehberde mükemmeliyetçilik seviyesi çok daha yüksektir. Çünkü kendilerini yenilemeye ve geliştirmeye çalışacaklardır. Böylece daha fazla para kazanmayı hedeflemektedirler. Maaşla çalışan rehberin bu tarz kaygılarının daha az olacağını düşünüyorum. Çünkü serbest çalışmak öz güven gerektirir. Olumlu mükemmeliyetçiliğe sahip kişilerin mesleklerine saygıları vardır.” (K4)

“Bu durumu ben kesinlikle avantaj olarak görüyorum. Oldukça düzenliyim. Bir gün öncesinde çıkacağım turla ilgili mutlaka hazırlık yaparım. Mevlana'nın bir sözü

var. 'Her kim ki geceden lambasını hazırlamazsa, akşamın karanlığına razı olur.' Tur programımı ve süresini mutlaka önceden öğrenirim. Genellikle burada maksimum üç günlük oluyor. Buna göre mükemmel bir plan yaparım. Akşamları tur için hazırlık yapıyorum ve bunu misafirlere mutlaka yansıtıyorum. Bu durumun bana güzel bir getirisi oluyor." (K6)

"Turlarla ilgili belirli hedeflerimiz oluyor tabi. Eksiksiz yapmak, zamanında bitirmek gibi. Ama hem rehber hem acenteci olarak rehberleri mükemmeliyetçi olarak görmüyorum ve hatta fazla rahat buluyorum. Kendilerine yüksek hedefler belirlediklerini düşünmüyorum. Tabi beklenti ve standartlarının da düşük olduğunu düşünüyorum. Bu durum da mesleğe olan saygınlığı düşürüyor. Yirmi yıl önce rehberler daha eğitilmiş, entelektüel ve standartları olan kişilerdi. Gelen turistlerde daha eğitilmiş ve bilgiliydi. Bu nedenle rehberlerin hedefleri daha yüksek oluyordu. Daha iyi turlar geçiyordu. Şimdi eğitim düzeyi genel olarak düşük olduğu için rehberde kendine daha yüksek standartlar belirlemiyor. Çok az acente işine özen gösteriyor ve iyi eğitilmiş, bilgili rehberler arıyor. Bu rehberler mesleklerine daha mükemmeliyetçi yaklaşıyorlar. Bende kendimi aşırı mükemmeliyetçi olarak görmüyorum. Ama mesleğimin ilk yıllarında bu konuda çok titiz ve düzenliydim. Bu durum benim birçok kişi tarafından tercih edilmemi sağlıyordu. Haftanın yedi günü çalışıyordum." (K8)

"Ben bunu kesinlikle avantaj olarak görüyorum. Rehberlik yaparken bir şeyleri erteleme imkânınız olmuyor. Aslında turla ilgili belirli standartlar var. Bunları da bir gün içerisinde gerçekleştirmeniz gerekiyor. Neticede genel olarak günlük turlar yapıyoruz. Bu nedenle standartları yerine getirmek için hiçbir şeyi ertelemeyen devam etmeniz gerekiyor. Benim de kendime göre belirli standartların var. Belli bir programım ve rutinim var ve bu kesinlikle bozulmaz. Bunun yanında çok aşırı düzenliyim ve hijyen takıntım var. Turlarımda da bundan dolayı hiç sorun yaşamayacağım yerleri tercih etmeye çalışıyorum. Bu düzen ve titizlik takıntımın dolayı restoranlara, otobüsün temizlik ve düzenine, vereceğim mola yerlerine kadar her şeye dikkat ediyorum. Aracın temizliği, kaptanın giyimi kuşama da tur sırasında benim için önemli. Bu standartlarım ve düzenli olmam bana tamamen olumlu yansıyor." (K11)

"...Gösterdiğim performans karşılığında memnuniyet sağlıyorsam bu beni zaten mutlu ediyor. Yani aşırı mükemmeliyetçi değilseniz, çok katı standartlarınız yoksa yaptığımız işte gayet başarılı olacağınızı düşünmüyorum. Ufak tefek olaylar yaşansa da çok büyütmeden hemen halletmek gerekiyor. Aksi takdirde tura olumsuz yansımaları olacaktır. Demem o ki standartlarınızı turistlerin özelliklerine göre belirliyorsanız bu durum size avantaj sağlayacaktır." (K12)

"Mesleğinizi icra ederken karşılaştığımız sorunları etkili bir şekilde çözebilme yeteneği mesleğinize ne gibi katkılar sağlamaktadır?" sorusuna ilişkin bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“...Daha sonra bana bir tatlı yediklerini ve çok beğendiklerini, tekrar oraya gitmek istediklerini söylediler. Ancak tur güzergâhı dışında olduğu için gidemedim. Eğer bu bir sorunsu çözemedim. Bu durum dert olmuş bana. Eğer çözmüş olsaydım hatırlamazdım herhalde. Problemler ertelenmeden zamanında çözülsürse bu durumun tura tamamen olumlu katkısı olmakta. Yani problemlerden kaçmamak gerek, hemen çözmek gerek.” (K2)

“...Problem çöme süreci yaşadığım probleme göre değişiklik göstermekte. Örneğin, bir kaza anı olabilir. Burada düşünmek için çok fazla vaktiniz olmuyor. Olaya hemen müdahale etmeniz gerekiyor. Ancak yaşadığım diğer sorunlarda öz değerlendirme yaparak hangi sonucun daha etkili olacağını düşünüyorum. Böylelikle seçenekleri karşılaştırıyorum. Yani bazen sıcaklığı sıcaklığına bir değerlendirme yapılırken bazen de durup problem üzerine düşünmek gerekiyor. Mesela ilk defa yaşadığımız bir problem de düşünerek olası çözümleri değerlendirmek daha etkili olacaktır. Bazen de bir başka meslektaşınıza sorarak problemi çözebilirsiniz çünkü yaşadığınız problemi bir başka rehber tecrübe etmiş olabilir. O kişiye sormanız problemi çok zaman kaybetmeden çözmenizi sağlayacaktır. Daha önce yaşanan probleme ilişkin ise otomatik davranışlar sergileyebiliyoruz. Yani problemi kısa sürede çözebilme mesleğimize ilişkin olumlu geribildirim almamızı sağlamaktadır.” (K4)

“Genel olarak baktığımızda turlarımda pek sıkıntı yaşadığım söylenemez. Olan problemi de çözebilme yeteneğimin turumun güzel bir şekilde bitmesine katkı sağladığını düşünüyorum. ...Geçen ki turumda hava koşullarına bağlı olarak bir sıkıntı yaşadım. Yürüyüş turum vardı. Yağmur başladı. Turistlerde tura devam etmek istiyordu. Islanmamaları için çöp poşeti aldım. Hepsini giydirdim. Hem halimize güldük hem de tura devam ettik. Bu durumu çözerken hızlı davrandım. Genellikle yaşadığım problemleri hızlı bir şekilde çözmeye çalışıyorum. Örneğin bu anlattığım olayda aklıma birkaç seçenek geldi. Hemen bir kafeye şemsiye fiyatlarını sordum. 70 TL olduğunu söyledi. Bütün gruba bu fiyattan şemsiye alıramazdım. Bu nedenle çöp poşeti almanın daha mantıklı olduğunu düşündüm. Genellikle problem çözerken aklıma birden fazla seçenek gelmektedir. Bu durumdan müşteri oldukça memnun kaldı.” (K5)

“...Bunun dışında birtakım problemlerle karşılaşabiliyorum. Bu problemlerin üstesinden etkili bir şekilde gelebiliyorum. Demem o ki karşılaştığım problemlerin çözümüne ilişkin birçok alternatif üretebiliyorum ve en uygun olanı seçtiğimi düşünüyorum. Böylelikle turistlerle güzel turlar geçiriyorum ve turistler turdan mutlu bir şekilde ayrılıyorlar. Hatta birçoğu ile arkadaşlıklarım devam ediyor.” (K7)

“...Eğer elimde olan bir şeyse sorunları çözmek için yaratıcı ve etkili seçenekler üretebiliyorum. En önemli olan şey ise bir sorunun farkına vardığımda, yaptığım ilk şeylerden biri sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır. Burada sosyal ilişkilerinizin iyi olması devreye giriyor. Böylelikle sorunun ne olduğu konusunda

misafirleri dinliyorum. Eğer düzeltebileceğim bir şeyse, misafirle konuşarak en doğru sonuca ulaşmaya çalışıyorum. Bu süreçte zaten grupta daha da yakınlaştığımız için sosyal ilişkileriniz daha da iyi olmuş oluyor. Her hangi bir sorunla karşılaştığımda aklıma başka bir fikir gelmeyinceye kadar düşünüyorum ve kararlarımı ona göre alıyorum. Yani ilk defa karşılaştığım sorunlarda ani kararlar vermek yerine daha detaylı düşünmeyi tercih ediyorum. Bu şekilde aldığım kararlardan daha memnun oluyorum. Tabi benim memnuniyetim zaten grubumun memnuniyetine bağlı.” (K12)

“Turist rehberlerinin duygusal zekâlarının yüksek/düşük olması mesleklerine ne gibi katkılar sağlamaktadır?” sorusuna ilişkin bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“...Turlarımın iyi geçmesinin bir nedeni de empati yapabilmemden kaynaklıdır. Kendimi müşterilerin yerine koyuyorum ve bu tura para verdiklerini düşünüp onların güzel bir gün geçirmeleri için uğraşıyorum...Benim duygusal durumum motivasyonumun yüksek olmasını sağlıyor. Bu durumda müşterilerle daha fazla ilgileniyorum. Onların mutlu olmasını sağlıyorum. Müşterilerle ilişkilerimi iyi tutmaya özen gösteriyorum.” (K1)

“...Rehberlerin turistlerin nasıl mutlu olacağını, neye öfkelenildiğini, yediği yemekten memnun kalıp kalmadığını anlaması gerekiyor. Zaten en fazla tercih edilen rehberler bu rehberler. Özellikle bir acenteci de olarak rehber, turistlerin ne istediğini, neyden mutlu olduğunu biliyorsa, karşılaştığı sorunu bize hiç bahsetmeden çözebiliyorsa o rehber iyi rehberdir. Bu durum rehber, mesleğine kesinlikle katkı sağlamaktadır... Örneğin, turist odasını beğenmemiş olabilir. Ancak eğer rehber tura istekli ve motivasyonu yüksek başladıysa turistlere yaşadığı olumsuzlukları gün boyu unutturabilir. Yani orada turistlerin tura adapte olmasını kolaylaştırmaktadır. Böylelikle turistlerin motivasyonu yükselir. Rehberin motivasyonu düşük olduğu durumlarda eğer turistlerde isteksizse turun erken bitmesi gibi durumlara karşılaşılabiliyor zaman zaman... Birçok ülkeden gelen turist var. Özellikle bazı ülkelerden gelen turistler oldukça zor oluyorlar. Bu nedenle çeşitli duygularımı bastırmam gerekiyor. Yeri geliyor öfkeleniyorum ama bunu belli etmiyorum. Yüz yüze iletişim halinde olduğumuz için turistler bunu rahatlıkla görebilirler. Bu nedenle öfkenin mutlaka bastırılması lazım. Eğer bu duygusal zekâyı her rehberin duygusal zekâsının yüksek olması gerekiyor. Ancak duygularını yönetebilen kişiler bu işte başarılı olabilirler.” (K3)

“...Yabancı insanlarla iletişim halinde olduğumuz için duygusal zekâmız zamanla daha çok yükselmektedir. Aynı zaman da sosyal ilişkiler kurma, bahsettiğiniz üzere rehberin en temel görevidir. Turistle iyi bir iletişim, olası sorunları da ortadan kaldırmaktadır. Turist istediği zaman rehber soru sorabilmektedir. Böylelikle turist daha rahat hissetmektedir. Bu durum gelen turistlerin sürdürülebilirliğini

sağlamaktadır. Kesinlikle turizme olumlu katkı sağlamaktadır. Duygusal zekânın yüksek olması kesinlikle bir avantajdır. Dezavantaj değildir.” (K4)

“...Turun başlangıcından bitişine kadar duygusal zekâ oldukça önem taşımaktadır. Bunu kullanabilmek turun sağlığı ve gidişatı açısından önemlidir. Özellikle daha güzel ilişkiler ortaya çıkmaktadır. Tur programı oldukça güzel geçmektedir.” (K7)

“...Bazen canı sıkılmış bir turist görüyorum grubumda. Onun o halinin hemen farkına varıyorum. Tabi bunu anlayabilmek için bilgi birikiminizin ve tecrübenizin olması gerekiyor. Eğer farkında olmasam ne kadar sorunlu bir turist olduğunu düşünebilirim. Böyle olunca da grup içerisinde çatışmalar başlayabilir. Bu nedenle empati kurmak gerçekten çok önemli. Empati ile birlikte duyguları doğru anlamakta tabi önemli. Geçenlerde turda öğle yemeği almak istemeyen bir grubum oldu. Bazı rehberler bu durumu çok olumsuz karşılıyorlar. Ancak altmış yaş üstü müşterilerim vardı. Günde iki kez yemek yediklerini ve kahvaltayı geç yaptıklarını söylediler. Bu gibi durumlarda empati yapmak, onları anlayabilmek gerekiyor. Aksi takdirde bu nasıl iş diye düşünebilirsiniz. Yani burada duygusal zekâ devreye giriyor. Hemen bir plan yapmanız gerekiyor. Tüm bunların bana hep olumlu getirileri oluyor.” (K8)

“...Günlük turlarımda belirli sıkıntılar yaşanabiliyor. Bunları daha çok empati kurarak çözüyorum ve etkili sonuçlar alıyorum. Kendimin tatilde olduğu düşünüyorum. Başıma bu gelse ne beklerdim diye düşünüp ona göre davranıyorum. Sonuçta buraya kısa süreliğine geliyorlar. Bu nedenle mutlu ayrılmalarını istiyorum. Mutlu olmalarını sağlamamda ilişkilerimin iyi olması da etkili oluyor. Sürekli sohbet halindeyim. Yemeği beğenmeyen ya da alışveriş merkezinden rahatsız olan gruplarım olabiliyor. Böyle durumlarda başka bir yemek ısmarlıyorum. Alışveriş yerinde sıkılan turiste gerekli açıklamaları yapıyorum ve ilgileniyorum. Yani tüm grubun mutlu olmasını sağlamak için elimden geleni yapıyorum. Tabi bunların da olumlu geri dönüşleri oluyor.” (K10)

“...Yaptığımız işlerde insanların yüzlerinden, ses tonlarından mutlu ya da mutsuz olduklarını çıkartabiliyoruz tabi. Ama bu konuda en zor toplum Uzak Doğulular. Bunlar gülümsediklerinde bile aslında gerçek duygularını belli etmiyorlar. Benim özellikle çalıştığım toplumlar ise Amerika, Kanada ve Avustralya'dan gelen turistler. Yüz ifadelerinden rahatlıkla duygularını anlayabiliyorsunuz. Otelde yaşanan herhangi bir rahatsızlığı dahi sabah grubunuzu aldığımızda yüz ifadelerinden anlamak mümkün oluyor. Mesleğimin ilk yıllarında çok yapamasam da artık empati yapıyorum. Biz gezdirdiğimiz turistin yerinde olsaydık rehber, acente ya da kaptandan ne beklerdik diye düşünüyorum. Şimdiye kadar birçok turun sorunsuz bitmesi empati sonucunda oluyor. (K11)

“...Ya da sizinle ilgili olmamasına rağmen size öfkeli bir şekilde yaklaşan kişiler olabiliyor. Böyle durumlarda öfkelensem de çok kızsam da bunu kesinlikle belli

etmiyorum. Hatta onları sakinleştiriyorum. Duygularımı iyi bir biçimde kontrol etmem gerekiyor. Tüm bunları yaptığımda grup onlar için çabaladığımı anlıyor. Benim onlara karşı iyi niyetli yaklaşımımı gördükleri için onlarda genellikle bana bu şekil yaklaşıyor. Yani her rehberin dikkat etmesi gereken bir konu bu.” (K12)

“Mükemmeliyetçi kişilik özelliğinin karşılaştığımız sorunları çözümedeki avantajları ve dezavantajları nelerdir?” sorusuna ilişkin bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Mükemmeliyetçi olmak sorunları çözümede avantaj sağlamaktadır. Örneğin, gün içerisinde hava durumunu mutlaka kontrol ederim. Eğer yağmurlu bir güne programımı ona göre düzenlerim. Böylelikle sorun yaşamam. Tur başında belirli standartlar belirliyorum. Ama dış faktörler oldukça önemli. Bu standartları değiştirebiliyor. Yağmurlu bir günde yürüyüş yapmak yerine manastırı gezmeyi ya da yeraltı şehrine götürmeyi tercih ediyorum ve programımı hava koşullarına göre düzenliyorum. Bu mükemmeliyetçilikle alakalı. Böylelikle müşteri bana yağmur yağarken kapalı yerdedik, ıslanmadık. Rahat rahat gezdik. Şimdi hava iyi oldu. Turumuza devam ediyoruz diyor. Böylelikle olası sorunları engellemiş oluyorum. Bu nedenle de turlarımda hiç sorun yaşamıyorum.” (K1)

“Mükemmeliyetçi olmak sorunları ertelemenize neden oluyor. Daha iyi olmalıyım. Daha iyi acentelerle çalışmalıyım. En iyi gruplara ben rehberlik yapmalıyım düşüncesi oluyor. Ya da karşılaştığınız sorunları en iyi şekilde çözmek istiyorsunuz. Bu durumda bir şeyleri erteleyebiliyorsunuz. Ya da daha iyi yapabilmek için çok fazla enerji harcıyıp kendinizi yoruyorsunuz. Aslında rahat yapılabilecek bir meslek. Bu durum olumsuz yönü sanırım. Benim dışımda başka rehberlerde de bunu görüyorum. Karşılaştıkları sorunları çözerken daha endişeli, stresli olanlar var. Tabi tamamen rahat olup, hiç panik, stres yaşamayan rehberlerde var. Sonuçta ikisi de bu mesleği yapabiliyorlar. Ama genel olarak mükemmeliyetçiliğin olumsuz yanı daha fazla. Böyle olunca da karşılaşılan problemleri çözümede tamamen dezavantaj sağlıyor.” (K3)

“Olumlu mükemmeliyetçiliğe sahip kişiler genellikle karşılaştıkları sorunlara çözüm odaklı yaklaşırlar. Bu bağlamda bu kişiler problemi çözme çabası gösterirler ve hemen çözmek isterler. Olumsuz mükemmeliyetçiliğe sahip kişilerde ise genellikle kavgalarının kendileriyle olduğu görülmektedir. Bu kişiler hayatı bir sınav olarak görmektedir. Bu nedenle sürekli öz eleştiride bulunurlar. Örneğin, rehber yaşadığı bir sorunda kendini fazlasıyla eleştirebilir. Bunu böyle yapmasaydım bu yaşanmazdı, aslında böyle yapmamalıydım diyebilir. Bu durumda rehber kendine odaklı olduğu için yaşadığı problemi çözemeyecektir. Olumsuz mükemmeliyetçiliğe sahip rehberler daha çok kendi başarısına odaklıdır. Bu nedenle daha fazla strese girebilir ya da problem çözümünü erteleyebilir. Eğer kişi olumsuz bir mükemmeliyetçiliğe sahipse bunu

dışarıya olumlu olarak yansıtması mümkün değildir. Neticede kişi duygularını her zaman saklayamaz. Nihayetinde bir ajan olarak görev yapmıyoruz.” (K4)

“...Standartlarımı belirlerken turistler ile birlikte belirlemeye özen gösteriyorum. Örneğin, bugün yemeğin bir buçukta yenileceğini turistler ile birlikte karar verdik. Eğer yemek bir buçukta yenilmez ise bu durum kimseyi rahatsız etmiyor. Yani burada hedefleri hep birlikte belirlemek oldukça önemli. Böyle olunca her hangi bir aksaklık aslında bir problem olarak algılanmıyor.” (K5)

“...Bu tamamen avantaj sağlıyor. Uzun bir turdaydım. Yolu şaşırđım. En yakın benzinlikte durdum. Turistlere ihtiyaç molası verdiğimi söyledim. Tabi durumu da açıkladım. Yolların yeni yapıldığını söyledim. Bu nedenle yolu karıştırdığımı belirttim. Çay, kahve ikramında bulundum. Bu durumu yaşarken herhangi bir stres, endişe yaşamadım. Olumlu bir mükemmeliyetçiliğe sahip olduğumu düşünüyorum. Bu nedenle karşılaştığım sorunları rahatlıkla çözebiliyorum. Turistlerde onlara ikramda bulunmaktan oldukça memnun oldu. Eğer endişe duysaydım, ne yapacağımı bilemeseydim durum kötüye gitmiş olacaktı. Böylelikle bunu engellemiş oldum.” (K8)

“...Mükemmeliyetçi yapımdan dolayı tur sırasında gittiğim her yerin temiz ve düzenli olmasını istiyorum. Restoranlarda buna dâhil. Geçenlerde şöyle bir sıkıntı yaşadım. Grubumu çok güzel bir restorana götürdüm ancak turistlerin istediği yerel halkla daha iç içe olacağı, daha salaş bir restorandı. Bana, kendi ailenle de mi buraya geliyorsun, siz genellikle böyle yerlerde mi yemek yiyorsunuz diye sordu. Böyle durumlarda biraz kendi standartlarımdan ödün verip yerel halkın daha çok tercih ettiği, bir yandan da sosyal ilişkilerin daha iyi olduğu yerlere grubumu götürebiliyorum. Yani problemi çözme şeklim bu şekilde oluyor. Bazen kendi standartlarımdan biraz ödün verip turistin memnun kalmasını sağlıyorum. Böyle olunca tabi olumlu dönüşler alıyorum.” (K11)

“...Burada mükemmeliyetçiliğın seviyesi önemli bence. Tabi herkesin kendine göre standartları, hedefleri mutlaka var. Ama bizim yaptığımız iş ekip işi olduğu için hepsi birbirine bağlı. Yani acente, kaptan, rehber, turist hepsi bir bütün. Bu nedenle çok katı olmamak gerekiyor. Neticede dünya insanlarını gezdiriyoruz. Herkesin kendine göre hedefleri olabilir. Eğer çok aşırı mükemmeliyetçi olursanız karşı tarafla sorun yaşanacaktır. Bu durumda sürekli problemlere neden olacaktır. Birde performansınızdan tatmin olmakta önemli tabi. Eğer ufacak bir sorunu büyütürseniz, bu durum sizin motivasyonunuzu düşürecektir. Bu nedenle standartlar turist potansiyeline göre belirleniyorsa, yaşadığınız problemleri önemseyip bir sonuca bağlamaya çalışıyorsanız, bu sizin zaten sorunsuz bir şekilde turu bitirmenizi sağlayacaktır ve bir avantaja dönüşecektir.” (K12)

“Mükemmeliyetçi kişilik özelliğine sahip olunması duygusal zekâ seviyesini nasıl etkilemektedir?” sorusuna ilişkin bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Duygusal zekâyı mutlaka etkiliyor. Mesela sürekli empati kuruyorum. Ancak mükemmeliyetçi yapım bazen empati kurmamı engelleyebiliyor. Ancak sosyal ilişkilerim çok iyi turistlerle. Böylelikle hem kendinizi hem de turistleri bu şekilde rahatlatı biliyorsunuz. Çekimsiz olan, uzak duran kişilerle özellikle ilgileniyorum. Çünkü ne düşündüğünü merak ediyorum. Belki ilgi beklediği için böyle uzak duruyor olabilir. Tur için standartlarım yüksek olduğu için sosyal ilişkilerimi iyi tutmaya çalışıyorum.” (K2)

“Mükemmeliyetçi biri yaşadığı endişenin farkında olmayabilir ve bu nedenle duygularını yönetmede zorlanabilir. Eğer kişinin mükemmeliyetçilik seviyesi yüksekse duygularının farkında olmayacaktır. Ama duygusal zekâsı yüksekse duygularını yönetmede bir sıkıntı yaşamayacak ve içinde bulunduğu durumu rahatlıkla idare edebilecektir. Mükemmeliyetçi kişilerin duygusal zekâlarının daha düşük olduğunu düşünüyorum. Çünkü duyguların farkında olmayıp işini sadece mükemmel yapmayı düşünmektedir.” (K3)

“Bu kavramlar birbirinden ayrı ya da bağımsız olarak ele alınmamalı. Çünkü duygusal zekâ birçok şeyin toplamını vermektedir. Mükemmeliyetçilik ise insan kişiliğine ilişkin bir toplamı vermektedir. Bu nedenle mükemmeliyetçi kişilik duygusal zekâyı etkilediği gibi duygusal zekânın da yüksek olması mükemmeliyetçiliği etkilemektedir. Duygusal zekâyı ele aldığımızda sosyal ilişkiler oldukça önemlidir. Ancak mükemmeliyetçi kişilerin hedefinde de tur sırasında sağlam sosyal ilişkiler kurmak önemlidir. Rehberliğin temelinde yer alan sosyal ilişkiler ve rehberin ve turistin içinde bulunduğu çift yönlü iletişim rehberin belirlediği yüksek standartları tamamen olumsuz bir şekilde etkileyebiliyor. Yani bizim belirlediğimiz hedefler karşımızdaki kişiyi memnun etmeyebilir. Bu nedenle aşırı mükemmeliyetçi olmamak gerekiyor. Olumlu mükemmeliyetçiliğe sahip olan kişilerin duygusal zekâlarının yüksek olduğunu düşünüyorum. Olumsuz mükemmeliyetçiliğe sahip kişiler ise daha çok başarısızlığa odaklı oldukları için stres faktörlerinden kolaylıkla etkilenmektedir. Bu nedenle bu durum duygusal zekâyı da olumsuz yönde etkilemektedir. Örneğin, duygusal zekâ ile ilişkili olan motivasyon mükemmeliyetçilik ile ilişkili olan ertelemeyi olumsuz etkileyecektir. Kendini sürekli motive eden biri yaşadığı sorunları ertelemeyip hemen çözecektir. Mesela ben kendimi çok mükemmeliyetçi olarak görmüyorum. Uzun zamandır Rusça öğrenmek istiyorum. Ancak bunu sürekli erteliyorum. Bu açıdan bakıldığında olayları uzun süreli erteleme olaylardan kaçtığımızı göstermektedir. Ancak mükemmeliyetçilikte ya herro ya merro mantığı vardır. Kişi yaptığı işi en iyi şekilde yapmak isteyip ya dibe vurur ya da en iyi şekilde yapar.” (K4)

“...Rehberlik mesleğini icra ederken çok keskin standartlar belirlemek pek mümkün olmuyor. Yani bu standartlar karşınızdaki kişilere göre belirleniyor ve doğal olarak da kişiden kişiye farklı standartlar belirlemek gerekiyor. Aslında burada kurduğumuz sosyal ilişkiler oldukça önemli. Bence sosyal ilişkiler bizim hedeflerimizi belirlememize yardımcı oluyor.” (K5)

“...Rehberlerin dediğim gibi çok mükemmeliyetçi olduklarını düşünmüyorum. Ama günümüz koşullarına çok rahat ayak uydurabiliyorlar. Bu yapıları zekâyla ilgili olsa gerek. Mesela en çok hangi ülkeden turist geliyorsa o ülkenin dilini altı aylık bir zaman diliminde öğrenebiliyorlar. Bu konuda motivasyonları oldukça yüksek. Yani kendilerine dil konusunda standartlar belirleyip öğrenme konusunda kendilerini motive edebiliyorlar.” (K8)

“...Turun planladığım gibi istediğim standartlarda devam etmesi duygularına tamamen olumlu yansımaktadır. Bu yine benim motivasyon seviyemi de arttırıyor. Mesleğimin ilk yıllarında turlarda çok sinirliydim. Bu durumu turistler şikâyet ediyordu. Zamanla bu sinirlilik durumunun üstesinden geldim. Duygularımı artık kontrol altında tutabiliyorum. Turu da istediğim standartlarda gerçekleştirebiliyorum.” (K9)

“Öncelikle rehber olarak hepimiz duyguları anlamada bir sıkıntı yaşamıyoruz. Bu durum sadece turistler için geçerli değil, etrafımızdaki herkesi rahatlıkla çözümleyebiliyoruz. Yaptığınız işi de profesyonel bir şekilde yapıyorsanız sorunsuz turlar geçiriyorsunuz. Standartlarımı da istediğim gibi yerine getirince hem benim hem turistlerin duygularını, tura yaklaşımımı oldukça olumlu etkiliyor. Aslında hedeflerimi yerine getirmem benim turistlerle olan sosyal ilişkilerimi ve motivasyonumu olumlu etkiliyor. Bazen tabi duygularımı belli etmeyen kişilerle karşılaşıyorum. O zaman merak için de kalıyorum. Benden memnun olup olmadıklarını merak ediyorum. Bu durum benim motivasyonumu düşürebiliyor. Yani herhangi bir hata beni demoralize edebiliyor.” (K10)

“İkisi birbirleriyle mutlaka ilişkili. Ama iki ölçek mükemmeliyetçilik, bir ölçek duygusal zekâ durumu olmuyor. Ben kendi standartlarımı yerine getirdikçe, düzenli oldukça zaten kendimi daha iyi hissediyorum. Böyle olunca da motivasyonum, sosyal ilişkilerim zaten çok iyi oluyor.” (K11)

“Bu durumu şöyle açıklamak gerek. Mutlaka kendime göre standartlarım var ve yaptığım işten keyif alıyorum. Bu nedenle kendim için belirlediğim standartlarım, hedeflerim beni tatmin ediyor. Böyle olunca zaten motivasyonum çok yüksek oluyor. Motivasyonumun yüksek olması da grubumla olan sosyal ilişkilerimi etkiliyor. Daha güzel turlar geçiriyorum. Anlattığım yeri daha hevesli anlatıyorum. Grubumla daha yakından ilgileniyorum. Sürekli onları gözlemlediğim için de olası sorunları hemen engelleyebiliyorum. Yani şunu demek istiyorum. Standartlarınızı istediğiniz gibi gerçekleştirebiliyorsanız bu durum sizin zaten motivasyonunuza, sosyal ilişkilerinize mutlaka yansıyor. Daha önceden dediğim gibi aşırı mükemmeliyetçi iseniz bu sefer tam tersi bir etki ortaya çıkacaktır. İlişkilerinizin daha zayıf olduğu, motivasyonunuzun düşük olduğu bir tur geçireceksinizdir.” (K12)

“Duygusal zekâ seviyesinin yüksek/düşük olması karşılaştığımız sorunları çözmede ne gibi katkılar sağlamaktadır?” sorusuna ilişkin bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“...Motivasyonumun yüksek olması özellikle sorunları çözmede çok etkili oluyor. Hatta sorunsuz, güzel turlar geçirmeme katkı sağlıyor. Benim için motivasyon çok önemli. Daha önceden dediğim gibi eğer kendimi o gün iyi hissetmiyorsam tur için motivasyonum düşükse o turu kesinlikle kabul etmiyorum. Çünkü problem yaşayacağımı düşünüyorum ve o gün dinleniyorum.” (K1)

“...Mesleğe başladığım ilk yıllarda bir olay yaşamıştım. Gittiğim otelde rezervasyonumuz olmasına rağmen overbooking nedeniyle yer kalmamıştı. Turist bunu duyunca çok sinirlendi tabi. Başka otele gönderileceğini söyledim. Bu sefer bana bağırmağa başladı. Bir yandan da kötü sözler söylemeye başladı. Resmen küfür ediyordu. Bende çok öfkelenmiş tabi. Şiddet uygulamamak için kendimi zor tuttum. İlk kendimi sakinleştirdim. Sonra durumu kibarca anlatmaya başladım. Otelle ilgili bir durum olduğunu ve bu sorunun benle alakalı olmadığını söyledim. Bunun üzerine turist biraz sakinleşti. Tabi bende o sakinleştiğe sakinleştim. Sonra benden özür diledi. Burada kesinlikle kendi duygularımı yönetebildiğimi düşünüyorum. Çünkü öfkemi kontrol etmeyi başardım. Kızgın olduğum halde sakinleşebildim ve turisti de sakinleştirdim. Rehberlerin duygusal zekâlarının yüksek olması gerektiğini düşünüyorum ve rehberler aslında duygularını kontrol ederek para kazanıyorlar. Böylelikle bu durum problemleri daha rahat çözmenize katkı sağlıyor.” (K2)

“Rehberlerin duygusal zekâlarının yüksek olduğunu düşünüyorum. Duyguların farkında olunması problemleri daha hızlı bir şekilde çözülmesini kolaylaştıracaktır. Eğer öfkenin ya da heyecanın farkındaysan problemin çözümü daha rahat olacaktır. Çünkü öfkeli kişi ne kadar öfkeli olduğunun farkında olmayacaktır. Bu nedenle yaşadığı sorunun da farkında olmayabilir. Yani duygusal zekânın düşük olması yani duyguların farkında olmama problem çözme sürecini olumsuz etkileyecektir.” (K3)

“Duygusal zekâsı yüksek olan kişi problemleri çok kolay çözebilir. Duygusal zekânın temelinde sosyal ilişkiler vardır. Sosyal ilişkileri iyi olan kişiler problemleri rahatlıkla çözebileceklerdir. Aynı zamanda duygusal zekâsı yüksek olan kişiler stresi ya da strese ilişkin faktörleri de çok rahat yönetebileceklerdir. Stres, kriz anında verdiğimiz bir tepki ise stresi yöneten bir kişi yaşadığı problemin yüzde yetmişini çözmüş sayılır. Çünkü stres öfkeye neden olabilir. Duygusal zekâsı yüksek olan kişi stres ya da öfke yaşamayacağı için durumu rahatlıkla karşısındaki kişiye anlatabilir ve sorunu çözebilir. Bu bağlamda duygusal zekânın yüksek olması problem çözme becerisini olumlu yönde etkilemektedir. Aynı zamanda duygusal zekâ duygularımızı içtenlikle aktarmamızı da sağlamaktadır. Duygularımızı tur sırasında içtenlikle aktarmamız bırakın problem çözme problemin ortaya çıkmasını dahi engelleyecektir.

Böyle bir durumda aslında duyguları doğru aktarabilmek de rehberin temel görevlerinden biridir. Bir rehber olarak kendi duygusal zekânın yüksek olduğunu düşünüyorum. Bu nedenle olası problemleri kolaylıkla çözebileceğime inanıyorum. Sosyal ilişkiler ile birlikte empatide problemleri çözmede oldukça etkili olmaktadır. Bir problem yaşandığında ben bu durumda olsam ne yapardım düşüncesi problemi çözmeyi kolaylaştıracaktır. Bununla birlikte duyguları aktarma ne kadar önemli ise problem çözme sürecinde duyguları doğru anlamada oldukça önemlidir. Ters açıdan bakıldığında problem çözme yeteneğine güvenen, problemlerden kaçmayan kişilerin duygusal zekâlarının da yüksek olduğunu düşünüyorum.” (K4)

“...Öncelikle başımdan geçen bir olayı anlatıyorum. Tur programımızda malum satış noktaları mevcut. Grubumla birlikte mağazadaydık. Herkes oldukça ilgiliyken bir Türk misafirin buradan memnun olmadığını gördüm. Tabi buranın tur programına dâhil olduğunu, diğer misafirlerin oldukça ilgili olduğundan bahsettim. Bir problem yaşayacağımız belliydi. Ancak burada o kişinin duygularını hemen fark etmem ve sosyal ilişkilerimin iyi olması problemin çıkmasını engelledi ve o kişi de durumu anlayışla karşıladı. Önceden farkındalığım bu kadar yüksek değildi tabi. Ama şimdi herkesi gözlemleyip duyguları doğru yorumlayabiliyorum. Eğer bu duygusal zekâya sahip olduğum duygusal zekâ birçok zaman problemin çıkmasını dahi engellemektedir.” (K5)

“Duygusal zekânın yüksek olması problemleri çözmede tabi ki olumlu katkılar sağlıyor. Problemi ilk olarak nasıl hızlı bir şekilde çözebileceğimi düşünüyorum. Burada kendimi de turistin yerine koyuyorum ve ona göre çeşitli çözümler düşünüyorum. Problemi hemen çözmek oldukça önemli. Bu nedenle yaşadığım problemleri ertelemeden hemen çözmeye çalışıyorum.” (K7)

“Duygusal zekâ ile problem çözme becerisinin doğru orantılı olduğunu düşünüyorum. Eğer duygularımı kontrol altında tutabilirsem herhangi bir problem de yaşamam. Genellikle sosyal ilişkilerim de iyi. Herhangi bir problem karşısında etkili iletişim kurup sorunu mutlaka çözmeye çalışıyorum. Karşımdaki kişilerin duygularını çok iyi anlıyorum. Çevremde olup bitenlerin farkındayım. Bu nedenle herhangi bir problem durumunda kendimi de onların yerine koyup problemi çözmeye çalışıyorum. Karşımdaki kişinin duygularını olumlu yöne çevirmeye çalışıyorum.” (K9)

“...Sorunları çözmede en çok empatinin önemli olduğunu düşünüyorum. Kendimi onun yerine koyuyorum. Bende başka ülkede olabilirdim ve başımdan böyle bir olay geçebilirdi diye düşünüyorum. Bu durumda sorunları onları mutlu edecek şekilde çözmemi sağlıyor. Karşınızdaki kişinin duygularını gerçekten doğru anlama çok önemli. Çünkü turist sizin onu anladığınızı düşünerek size daha çok güveniyor. Eğer bir sorunu varsa hemen yanınıza geliyor. Sizin çözeceğinizden emin olduğu için hemen halledebiliyorsunuz.” (K10)

“Duygusal zekâ rehberlik mesleği için çok önemli bir kavram. Yani arabanın marş anahtarı gibi. Rehber belli bir seviyede duygusal zekâya sahip değilse mutlaka başarısız olacak ve bu da karşılaştığı sorunları çözmesini engelleyecektir.” (K11)

“Bizim mesleğimizde her rehberin duygusal zekâsının yüksek olması gerektiğini düşünüyorum. Çünkü turizmde çalışan biri olarak zaten başka insanları tatilleri süresince memnun etmeye çalışıyoruz. Onların duygularını görmezden gelmemiz mümkün değil. Sorun yaşamamak adına, ya da yaşadığımız sorunları çözmede empati yapmakta oldukça önemli. Bir kere bir rehber ben şu an başka ülkede turist olsaydım ve başıma bu gelseydi acenteden, rehberden ne beklerdim diye düşünmelidir. Ancak böyle düşündüğü takdirde problemi turist memnuniyetini sağlayacak şekilde çözebilecektir. Yani duygusal zekânın problemleri çözmede doğrudan etkisi olduğunu düşünüyorum. Belli bir duygusal zekâ seviyesine sahip olmayan bir rehberin grubunu idare etmede sıkıntı yaşayacağını düşünüyorum. Mutlaka grupla iletişime geçilmeli. Zaten sosyal ilişkilerinizin de iyi olması sorunları kolay çözmenizi sağlayacaktır. Yani bizim meslekte duygusal zekâ olmazsa olmaz.” (K12)

“Mükemmeliyetçi kişilerin karşılaştıkları sorunları çözerken duygusal zekâlarının yüksek/düşük olmasının avantaj ve dezavantajları nelerdir?” sorusuna ilişkin bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Mükemmeliyetçi olmak bazen dezavantaj sağlayabiliyor. Ben tur sırasında her yeri müşteriye anlatmak istiyorum. Çünkü belirli standartlarım var. Ancak müşteri bu durumdan eğer ilgisi yoksa sıkılabiliyor. Aslında ben işimi yapmak istiyorum ancak o dinlemek istemiyor. Bu durumda soruna neden oluyor tabi. Ancak gün sonunda bu duruma mutlu bir hale çevirip müşterinin memnun kalmasını sağlayabiliyorum. Burada empati yeteneğim ve motivasyonumun yüksek olması etkili oluyor. Ayrıca sosyal ilişkilerimde oldukça iyi. Genel olarak bu durum bana ve mesleğime avantaj sağlamakta. Sosyal ilişkilerim iyi olduğu için problem çözme yeteneğime güveniyorum. Çünkü öncesinde müşterilerden bilgi topluyorum ve ona göre hareket ediyorum. İhlara Vadisi'nde başımdan bir olay geçti. Müşterinin ayağına çivi battı. İlk önce ne yapmalıyım diye düşündüm. Müşteriyi vadiden çıkarmalı mıyım, yemeğe mi götürmeliyim. Tüm bunlar nasıl olacaktı. En doğru olan aldığım ilk yardım bilgisiyle çiviyi çıkarıp müşteriye yürür hale getirmektir ve bunu yaptım. Yani yaşadığım probleme göre tüm seçenekleri gözden geçiriyorum ve en doğru seçeneği seçiyorum. Bu şekilde doğru olanı yaptığımı düşünüyorum. Tabi burada kendimi de onun yerine koydum ve empati yaptım. Tüm bu sürece siz duygusal zekâ diyorsunuz ancak ben bunu profesyonellik olarak görüyorum. Her rehberinde karşılaştığı sorunları çözmede profesyonel davranmaları yani empati kurmaları, motivasyonları yüksek bir şekilde tura başlamaları ve sosyal ilişkilere önem vermeleri gerektiğini düşünüyorum.” (K1)

“Öncelikle mükemmeliyetçi olmak acenteye tamamen olumsuz yansımakta. Çünkü biz daha esnek standartları olan, turistlerin duygularını doğru anlayıp ona göre program belirleyen rehberleri daha çok tercih ediyoruz. Yani çok sıkı standartları olan kişiler işini mükemmel yapabilir ama hem kendini hem de turistleri çok yoruyordur. Bu nedenle istenilen bu değil. Örneğin, özel bir turda rehber yeraltı şehrine gitti ve bana turistlerden telefon geldi. Kapalı alan korkusu olduğunu ve oraya girmek istemediğini söyledi. Rehber tur programını tamamen yerine getirmek istediği için bu durum onu strese sokuyor. Aslında hiç stres olmadan tur programını değiştirebilir, başka bir yere götürebilir. Yani aşırı mükemmeliyetçi olmak turlarda problemlere neden oluyor ve yaşadığı problemi çözmesini engelliyor. Turistin oraya girmek istemediğini, endişe duyduğunu anlamayabiliyor. Çünkü kafasında o programı eksiksiz tamamlamak var. Tüm bunlar yerine turistlerin memnuniyetine odaklanmak gerekmektedir. Yani her ne kadar rehber mükemmel bir tur geçirmek istese de eğer katı standartları varsa bu durum anksiyeteyi arttırmaktadır. Anksiyete de problem çözmede başarısızlığa neden olmaktadır. Bu durumda rehber kendinin ya da çevresindekilerin duygularının, istek ve görüşlerinin farkında olmayabilir. Turizmde bu kadar katı standartlar tamamen olumsuzluğa sebep olmaktadır. Çünkü yaptığımız iş ekip işi. Kendimize göre belirlediğimiz standartlar karşı tarafa uygun olmayabilir.” (K3)

“Üçü de birbirleriyle ilişkili olarak görünmektedir. Bunu bir sacın üç ayağı olarak düşünebiliriz. Herhangi birinin eksik olması diğerlerini de olumsuz yönde etkilemektedir. Ancak burada duygusal zekâ ile problem çözme becerisini birbirine daha yakın görüyorum. Bir kişinin mükemmeliyetçi olup olmaması duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında çok güçlü bir ilişki oluşturmamaktadır. Çünkü gözlemliyoruz, mükemmeliyetçi olan rehberde var olmayan da var. Ancak çoğu rehberin ben duygusal zekâları ile problem çözme becerilerinin yüksek olduğunu düşünüyorum ve meslekleri gereği rehberlerde mutlaka bu iki özelliğin olması gerekiyor. Ancak mükemmeliyetçi olmak ya da olmamak zorunda değiller diye bir şey söyleyemiyorum. Yani burada toparlayacak olursam duygusal zekâ ile problem çözme becerisi birbirleriyle çok daha yakından ilişkili iken mükemmeliyetçilik biraz daha arka planda kalmaktadır. Yine de ideal bir rehberin yüksek standartları olması gerektiğini düşünüyorum. Tüm bunlara sahip olan rehber ideal bir rehberdir. Eğer bu özelliklere sahip değilse duygusal zekâsını geliştirmelidir. Buna bağlı olarak da problem çözme becerisi gelişecektir.” (K4)

“Öncelikle mükemmeliyetçi olmayı kesinlikle avantaj olarak görüyorum. Şimdiye kadar hiçbir olumsuz yansıması olmadı. Turistlerle ilk bulduğum andan sonuna kadar bir olumsuzluk yaşamıyorum. Yani problem yaşadığım söylenemez. Çünkü tura ve turistlere ilişkin belli hedeflerim var. Bunlara ilişkin hazırlıklar yapıyorum. Bir gün öncesinden gelen millete göre hazırlık yapıyorum. Mesela onların sevdiği şekilde giyiniyorum. Ya da özlü sözler buluyorum. Temizliğime ve düzenime çok dikkat

ediyorum. İlk karşılaştığımız an oldukça önemli. Tabii tüm bunlar empati kurarak oluyor. Gelen kişinin duygularını çok iyi anlıyorum. Yani tüm bunların altında sahip olduğum duygusal zekâ yatıyor. Bir söz söyleyeceğim yine. İtalyanlar şöyle diyor: 'Mutluluk sorunsuz bir hayat yaşamak değildir. Mutluluk karşılaştığımız sorunları teker teker çözerek o başarıya ulaştıktan sonra gelen sürece denir.' Ben misafirlerimle vedalaşırken çok mutlu ayrılıyorum." (K6)

"...Mükemmeliyetçilik müşteri potansiyeline göre değişmektedir. Eğer daha eğitilmiş turistler gelirse rehberlerin de hedefleri artacaktır. Hedeflerin yükselmesiyle birlikte yaşadıkları tecrübeye bağlı olarak duygusal zekâları da gelişecektir. Duygusal zekânın gelişmesi de problemleri etkili çözmeyi sağlayacaktır." (K8)

"Acente ve turist profili değerlendirildiğinde rehberlerin çok mükemmeliyetçi olması gerektiğini düşünmüyorum. Ancak yaşanan problemleri çözmede duygusal zekânın mutlaka yüksek olması gerekiyor. Duyguları anlamadan, empati kurmadan problemleri çözmeniz mümkün değil. Bir de problem yaşamamanın ön şartı turlarda gülümseme ve yüksek motivasyonla başlamadır. Tüm bunların tecrübeye dayalı olduğunu düşünüyorum. Bende yeni başladığımda böyle değildim. Ama zamanla tecrübem arttıkça nasıl olmam gerektiğini öğrendim. Artık daha hoşgörülü davranarak öfkemi kontrol altında tutabiliyorum. Zaman zaman olumsuzluklar yaşadım. Ama yaşadığım tüm olumsuzluklar duygularımı dışarıya yansıtılmayı öğretti. Aynı zamanda sizin tek başınıza mükemmeliyetçi olmanız bir dezavantaj sağlıyor. Yaptığımız iş ekip işi olduğu için acentenin, kaptanın ve hatta turistlerin de mükemmeliyetçi olması gerekiyor. Eğer biri değilse işinizi istediğiniz gibi yapamıyorsunuz. Bu nedenle rehberin aşırı mükemmeliyetçi olması ona dezavantaj sağlamaktadır. Eğer acentenin hedefleri düşükse sizin de istediğiniz hedeflere ulaşmanızı engelliyor. Eğer acenteye standartlarım uyuyor ise çok güzel turlar geçiriyorum." (K9)

"Öncelikle birbirlerine bağlı kavramlardan bahsediyorsunuz. Biraz önce de söylediğim gibi duygusal zekâ rehberin başarılı olmasında oldukça önemli bir kavram. Karşıdaki insanların duygularını anlamadan, empati yapmadan, motivasyonunuz düşük ya da sosyal ilişkilerinizin zayıf olduğu bir turda problem yaşamamanız bana göre mümkün değil. Özellikle benim turları sorunsuz bitirme nedenim empati yapmam. Mükemmeliyetçi yapımda bunun üzerine eklenince gayet güzel turlar geçiriyorum. Ben kendim için önceden iyiydim, şimdi ise mükemmel diyebiliyorum. Düzenli ve titiz yaklaşımım çevrem tarafından da biliniyor. Gezdirtiğim turistler de mesleğime olan bu yaklaşımı görünce bana olan güvenleri artıyor ve aramızda daha güzel sosyal ilişkiler gelişiyor. Böyle olunca zaten problem yaşamıyorsunuz." (K11)

"Bu konularda sanırım birbirleriyle ilişki içerisinde. Yani her rehberin belli hedefleri var. Tur boyunca gösterdiği bir performans var. Sanırım önemli olan yaptığı işten yani gösterdiği performanstan tatmin olup olmaması. Çünkü tatmin oluyorsa zaten

neredeyse hiç problem yaşamıyordu. Bunu kendi deneyimlerime dayanarak söylüyorum. Böylelikle de motivasyonu hiç düşmez. Bence motivasyon çok önemli. Eğer motivasyonunuz düşük tura başlıyorsanız tüm gününüz öyle geçecektir ve çeşitli olumsuz duygular grubunuza da yansiyacaktır. Bu da problem yaşamınıza neden olur. Bu nedenle üç konunuzun da birbirleriyle bağlantılı olduğunu düşünüyorum. Tabi birde rehber kendi performansından memnun olmayabilir. Bu durumda duygusal zekâya olumsuz yansiyacaktır ve her olumsuzluk probleme neden olacaktır. Bu nedenle her tura motivasyonum yüksek ve gülümseyerek başlıyorum. Grubuma göre standartlarımı belirliyorum. Olası sorunları engellemek için sosyal ilişkilerimi iyi tutuyorum. Bazen sadece gülümsemek bile yetiyor. (K12)

Görüldüğü üzere katılımcıların sektöre ilişkin deneyim ve bilgi düzeylerinden yararlanarak mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zekâ olgularına ilişkin görüşleri ve kodlar arası ilişkiler ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

Ek 2: Görüşme Formu

ARAŞTIRMA PROBLEMİNE İLİŞKİN SORULAR	ARAŞTIRMA PROBLEMİNE İLİŞKİN CEVAPLAR
1) Turist rehberlerinin duygusal zekâlarının yüksek/düşük olması mesleklerine ne gibi katkılar sağlamaktadır?	
2) Mükemmeliyetçi kişilik özelliğine sahip olunmasının mesleğiniz açısından avantajları ve dezavantajları nelerdir?	
3) Mesleğinizi icra ederken karşılaştığınız sorunları etkili bir şekilde çözebilme yeteneği mesleğinize ne gibi katkılar sağlamaktadır?	
4) Mükemmeliyetçi kişilik özelliğinin karşılaştığınız sorunları çözmedeki avantajları ve dezavantajları nelerdir?	
5) Mükemmeliyetçi kişilik özelliğine sahip olunması duygusal zekâ seviyesini nasıl etkilemektedir?	
6) Duygusal zekâ seviyesinin yüksek/düşük olması karşılaştığınız sorunları çözmeye ne gibi katkılar sağlamaktadır?	
7) Mükemmeliyetçi kişilerin karşılaştıkları sorunları çözerken duygusal zekâlarının yüksek/düşük olmasının avantaj ve dezavantajları nelerdir?	

Lütfen, aşağıdaki tabloda yer alan kişisel bilgilerinizi eksiksiz olarak doldurunuz.
Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek
Yaşınız: () 18- 25 () 26- 35 () 36- 45 () 46 ve üzeri
Medeni Durumunuz: () Evli () Bekâr
Eğitim Durumunuz: () Lise () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü
Mesleki Deneyiminiz: () 1 yıldan az () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 21 yıl ve üzeri
Çalışma Şekliniz: () Acenteye Bağlı () Serbest
Çalışma Kartınızda Ekli Diller:
Bağlı Olduğunuz Rehber Odası:

Ek 3: Anket Formu

Sayın Katılımcı,	
Bu çalışmanın amacı mükemmeliyetçilik ve problem çözme becerisi ilişkisinde duygusal zekânın etkisini ölçmektir. Bu anketle doktora tezi için veri toplanacak ve yalnızca akademik çalışmalar için kullanılacaktır. Anket sorularına mümkün olduğunca gerçekçi ve doğru cevaplar verilmesi, araştırmanın amacına ulaşmasında çok büyük önem taşımaktadır. Elde edilecek veriler, sadece bilimsel amaçlarla ve toplu olarak kullanılacak olup; kesinlikle gizli tutulacak ve şahıs ismi kullanılmayacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.	
Danışman: Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ Nevşehir HBV Üniversitesi	Öğr. Gör. Ezgi KIRICI TEKELİ İğdır Üniversitesi / ezgi.kirici@igdir.edu.tr

MÜKEMMELİYETÇİLİK ÖLÇEĞİ						
Lütfen, aşağıda yer alan her ifadeyi okuduktan sonra, mümkün olduğunca hiçbir ifadeyi atlamadan katılma düzeyinizi belirten seçeneği işaretleyiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Kendimden beklentilerim yüksektir.					
2	Kendim için çok yüksek standartlar belirlerim.					
3	Kendimden en iyisini beklerim.					
4	Mükemmel elde etmek için çok fazla çaba harcama ihtiyacı duyarım.					
5	Elimden gelenin en iyisini yapmak asla yeterli değildir.					
6	Gösterdiğim performans nadiren standartlarımı karşılamaktadır.					
7	Performansımın neredeyse hiç tatmin olmam.					
8	Bir işi tamamladıktan sonra sık sık hayal kırıklığı yaşarım, çünkü daha iyisini yapabileceğimi bilirim.					

PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ ÖLÇEĞİ						
Lütfen, aşağıda yer alan her ifadeyi okuduktan sonra, mümkün olduğunca hiçbir ifadeyi atlamadan katılma düzeyinizi belirten seçeneği işaretleyiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Genellikle sorunları çözmek için yaratıcı ve etkili seçenekler üretebilirim.					
2	Başlangıçta çözümü mümkün gibi görünmese bile çoğu sorunu çözüme yeteneğine sahibim.					
3	Karşılaştığım birçok sorun çözmek için çok zor ve karmaşıktır.					
4	Kararlarımı veririm ve verdiğim kararlardan daha sonra mutlu olurum.					
5	Bir sorunu çözmek için planlar yaptığımda, bu planların işe yarayacağımdan neredeyse emin olurum.					

6	Yeterince zaman ve çaba harcadığımda, karşıma çıkan sorunların çoğunu çözebileceğime inanırım.					
7	Yeni bir durumla karşılaştığımda, ortaya çıkabilecek sorunlarla başa çıkabileceğim konusunda kendime güvenirim.					
8	Yeni ve zor sorunları çözme yeteneğime güvenirim.					
9	Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.					
10	Bir sorunla karşılaştığımda, sorunla başa çıkıp çıkamayacağımdan emin değilim.					
11	Bir sorunun farkına vardığımda, yaptığım ilk şeylerden biri sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır.					
12	Bir sorunun çözümünde başarısız olduğumda, neden böyle sonuçlandığını araştırmam.					
13	Karmaşık bir sorunla karşılaştığımda, sorunun tam olarak ne olduğunu tanımlamaya yardımcı olacak bilgileri toplamak için bir strateji geliştirmeye çalışmam.					
14	Bir sorunu çözdükten sonra neyin doğru neyin yanlış gittiğini analiz etmem.					
15	Bir sorunu çözmek için belirli bir yol izledikten sonra ortaya çıkan sonuç ile olması gereken sonucu karşılaştırırım.					
16	Bir sorunum olduğunda, sorunu çözmek için çeşitli yolları artık aklıma başka bir fikir gelmeyinceye kadar düşünürüm.					
17	Bir sorunla karşılaştığımda, sorun ile ilgili olarak neler olup bittiğini anlamak için sürekli olarak duygularımı gözden geçiririm.					
18	Bir sorunla karşılaştığımda, sorunu çözmek için düşündüğüm ilk şeyi yapma eğilimindeyimdir.					
19	Bir sorun için olası bir çözüme karar verirken, her seçeneğin başarılı olma şansını göz önüne alarak değerlendirme yapmam.					
20	Bir sorunla karşılaştığım zaman, bir sonraki adımın ne olacağına karar vermeden önce durup düşünürüm.					
21	Genellikle aklıma gelen ilk iyi fikri uygularım.					
22	Bir karar verirken, her seçeneğin sonuçlarını ölçer tartar ve birbirleriyle karşılaştırırım.					
23	Gerçekleşecek belirli bir davranışın tüm sonucunu tahmin etmeye çalışırım.					
24	Bir sorunun olası çözümlerini düşünmeye çalıştığımda, çok fazla seçenek bulamam.					
25	Seçenekleri karşılaştırmak ve karar vermek için sistematik bir yöntemime sahibimdir.					
26	Bir sorunla karşılaştığımda, çevremdeki dış etmenlerin soruna ne gibi etkileri olduğunu genellikle sorgulamam.					
27	Bir sorun kafamı karıştırdığımda, ilk yaptığım şeylerden biri durumu araştırmak ve tüm ilgili bilgileri gözden geçirmektir.					
28	Bir sorunu çözme konusundaki ilk çabalarım başarısız olunca, o sorunu halledebilmek için sahip olduğum yetenek hakkında şüpheye düşerim.					
29	Bazen durup sorunlarım üzerine düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip giderim.					
30	Bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen boşa vakit harcadığımı, asıl konuya bir türlü ulaşamadığımı hissedirim.					
31	Ani kararlar veririm ve daha sonra verdiğim kararlardan pişman olurum.					
32	Bazen sorunlarımın baş etmenin birçok yolunu düşünemediğimde duygusal olarak kendimi suçlarım.					

DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ						
Lütfen, aşağıda yer alan her ifadeyi okuduktan sonra, mümkün olduğunca hiçbir ifadeyi atlamadan katılma düzeyinizi belirten seçeneği işaretleyiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Çoğu zaman bazı duygularımın nedenini kolaylıkla anlarım.					
2	Kendi duygularımı tam olarak anlarım.					
3	Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim.					
4	Mutlu olup olmadığımı daima bilirim.					
5	Arkadaşlarımın duygularını gösterdikleri davranışlardan daima anlarım.					
6	Diğer insanların duygularını iyi bir şekilde gözlemleyebilirim.					
7	Diğer insanların hisleri ve duyguları konusunda duyarlıyım.					
8	Çevremdeki kişilerin duygularını kolaylıkla anlarım.					
9	Her zaman kendim için amaçlar belirler ve bu amaçlara ulaşmak için elimden gelenin en iyisini yaparım.					
10	Kendimi yaptığım işin ehli bir kişi olarak görürüm.					
11	Kendi kendimi motive eden bir insanımdır.					
12	Elimden gelenin en iyisini yapabilmek için kendimi her zaman cesaretlendiririm.					
13	Öfkemi kontrol etmeyi ve zorlukları idare etmeyi akılcı bir biçimde becerebilirim.					
14	Kendi duygularımı kontrol etmek konusunda oldukça başarılıyım.					
15	Çok kızgın olduğum zamanlarda kendimi çabucak sakinleştirebilirim.					
16	Duygularımı iyi bir biçimde kontrol edebilirim.					

Lütfen, aşağıdaki tabloda yer alan kişisel bilgilerinizi eksiksiz olarak doldurunuz.	
Cinsiyetiniz:	() Kadın () Erkek
Yaşınız:	() 18- 25 () 26- 35 () 36- 45 () 46 ve üzeri
Medeni Durumunuz:	() Evli () Bekâr
Eğitim Durumunuz:	() Lise () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü
Mesleki Deneyiminiz:	() 1 yıldan az () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 21 yıl ve üzeri
Çalışma Şekliniz:	() Acenteye Bağlı () Serbest
Çalışma Kartınızda Ekli Diller:
Bağlı Olduğunuz Rehber Odası:

ÖZ GEÇMİŞ
KİŞİSEL BİLGİLER

Adı-Soyadı: Ezgi KIRICI TEKELİ

Uyruğu: T.C.

Doğum Yeri ve Tarihi: Bakırköy, 13 Temmuz 1990

Tel: 0536 564 18 28

E-posta: ezgi.kirici@igdir.edu.tr / ezgi.krc@windowslive.com

Yazışma Adresi: Iğdır Üniversitesi / Iğdır Meslek Yüksekokulu

EĞİTİM BİLGİLERİ			
Derece	Kurum	Bölüm	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Nevşehir H.B.V. Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği	2016
Lisans	Nevşehir H.B.V. Üniversitesi	Turizm Rehberliği	2014
Ön Lisans	Anadolu Üniversitesi	Turizm ve Otel İşletmeciliği	2012
Ön Lisans	Karabük Üniversitesi	Turizm Rehberliği	2011
Lise	Bahçelievler Bağlar Lisesi	Yabancı Dil	2007
Yüksek Lisans Ortalama Puanı		95.56 (3.81)	
Lisans Ortalama Puanı		96.96 (3.87) (Fakülteyi derece ile bitirmiştir.)	
Yabancı Dil Puanı		82.50 (İngilizce)	

İŞ DENEYİMLERİ		
Yıl	Kurum	Görev
2017-Günümüz	Iğdır Üniversitesi	Öğretim Görevlisi
2012- Günümüz	Seyahat Acentesi	Profesyonel Turist Rehberi

YAYINLAR

Uluslararası Kitaplardaki Bölümler:

1. Tekeli M, Kırıcı Tekeli E (2020) Sustainable Gastronomic Tourism. Fatih Türkmen (Ed.). İçinde *Selected Academic Studies From Turkish Tourism Sector* (Peter Lang, Berlin). (Yayın No: 6092147)

Uluslararası Hakemli Dergilerde Yayımlanan Makaleler:

1. Demirel N, Kırıcı Tekeli E (2020) Ordu-Çambası kayak merkezinin gelişimine ilişkin paydaşların görüşlerinin değerlendirilmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 24(1): 331-348. (Yayın No: 6124920)
2. Demirel N, Kırıcı Tekeli E (2020) Profesyonel turist rehberlerinin foodie turist tipine bakış açıları: Nitel bir araştırma. *Journal of Tourism Theory and Research* 6(1): 35-46. (Yayın No: 6026365)
3. Çeşmeci N, Kırıcı Tekeli E (2018) Göreme Tarihi Milli Parkı'nın sürdürülebilir turizm açısından değerlendirilmesi. *TURAN Stratejik Araştırmalar Merkezi (TURAN-SAM)* 10(40): 148-155. (Yayın No: 4542182)
4. İnak A, Özkoç AG, Kırıcı E (2018) Otel işletmelerinde etik liderlik davranışının örgütsel adalet üzerine etkisi. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 1(14): 286-309. (Yayın No: 4231240)
5. Kırıcı E, Özkoç AG (2017) Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi (SOİD)* 14(1): 20-32. (Yayın No:3545017)

Uluslararası Bilimsel Toplantılarda Sunulan ve Bildiri Kitaplarında Basılan Bildiriler:

1. Demirel N, Kırıcı Tekeli E (2019) Evaluation the views of stakeholders regarding the development of Ordu-Çambası ski center. The First International Winter Tourism Congress (IWTC 2019), Erzurum. 505-505. (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No:5631324)
2. Kırıcı Tekeli E, Tekeli M (2019) Evaluation of e-complaints to improve service quality: A qualitative research on Sarıkamış hotels. The First International Winter Tourism Congress (IWTC 2019), Erzurum. 485-485. (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No:5879737)
3. Özkoç AG, İnak A, Kırıcı E (2017) The effect of ethical leadership behavior on organizational justice. II. International Iğdır Symposium, Iğdır. 371-371. (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No:3911202)

Ulusal Bilimsel Toplantılarda Sunulan ve Bildiri Kitaplarında Basılan Bildiriler:

1. Demirel N, Kırıcı Tekeli E (2019) Profesyonel turist rehberlerinin foodie turist tipine bakış açıları. II. Turizm Rehberliği Kongresi, Aydın. 26-26. (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No:5031029)
2. Çesmeci N, Kırıcı E (2015) Göreme Tarihi Milli Parkı'nın sürdürülebilir turizm açısından değerlendirilmesi. Kapadokya Turizm Paneli, Nevşehir. 9-22. (Tam Metin Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No:3545051)

Sertifika ve Kurslar

1. Online AMOS ile İleri Düzey Yapısal Eşitlik Modeli, İstatistik Araştırma Merkezi. (19-20-21 Temmuz 2019).