YIL / YEAR: 11 CILT / VOLUME: 11 SAYI / ISSUE: 21

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

The Black Sea Journal of Social Sciences

KARADENİZ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

E-ISSN: 2602-3407 SONBAHAR / AUTUMN 2019

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

GIRESUN UNIVERSITY INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

KARADENİZ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

THE BLACK SEA JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

KARADENİZ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ YILDA İKİ KEZ YAYINLANAN
(HAZİRAN-ARALIK)
ULUSLARARASI HAKEMLİ BİR DERGİDİR.

THE BLACK SEA JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES IS A PEER REVIEWED INTERNATIONAL JOURNAL PUBLISHED BIANNUALY (JUNE – DECEMBER).

SONBAHAR / AUTUMN 2019

YıL / YEAR: 11

CİLT : 11

SAYI : 21

Amaç

Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi yılda iki kere yayımlanan (Haziran – Aralık) hakemli bir sosyal bilimler dergisidir. Derginin amacı, sosyal bilimler merkezli araştırmaları, tartışmaları ve analizleri içeren bilimsel makalelere ev sahipliği yapmaktır.

Aim

The Black Sea Journal of Social Sciences is a peer-reviewed social science journal published twice a year (June - December). The intent of the magazine is to host scientific articles that include research, discussion and analysis centered on social sciences.

Kapsam

Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi, sosyal bilimler alanına özgün katkıları olan, kuramsal, deneysel nitelikleri taşıyan makaleler yayımlamaktadır.

Ön değerlendirme sürecinden geçen, derginin yayın ilkelerine uygun olduğu değerlendirilen her makale, yayımlanmadan önce çift-kör hakemlik sürecinden geçmektedir.

Scope

The Journal of Social Sciences of the Black Sea publishes theoretical and empirical articles which are unique contributions to the field of social sciences.

Through the preliminary evaluation process, each article considered to be in conformity with the editorial rules of the magazine passes through the double-blinded arbitration process before publication.

EDİTÖR YAZISI

Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisinden Merhaba,

Sosyal bilimlerin farklı alanlarından dergimize değerlendirilmek üzere gönderilen, Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi Yayın Kurulunun 28.02.2018 tarih ve 2018/ 01 sayılı kararı gereği intihal raporunda %20 altı benzerliğe sahip olan ve sürece dahil edilen onlarca çalışma arasından hakemlerimizin titiz ve bir o kadar da uzun süren değerlendirmeleri sonucu şekillenen 17 çalışma bu sayının içeriğini oluşturmaktadır.

Bu sayımızda kör hakemlik yöntemiyle kabul gören eğitim bilimleri, aile ve tüketici bilimleri, halkla ilişkiler ve tanıtım, mali hukuk, sağlık yönetimi, psikoloji, sinema, turizm, Türk halk bilimi, ulaştırma ve lojistik gibi alanlardan çalışmalar, TÜBİTAK Ulakbim Türkiye Dergileri Dizini Dergi Değerlendirme Kriterleri doğrultusunda alanlarına yönelik olarak tasnif edilmiş ve yayımlanmıştır.

Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisinin tüm iş ve işlemleri, bir önceki sayımızda olduğu gibi, bu sayımızda da dergi yayımlama sürecinin daha kolay ve hızlı gerçekleştirilebilmesine imkân sunan Açık Dergi Sistemleri (ADS) üzerinden, bir makalenin başvurusundan yayımlanmasına kadar geçen süreci elektronik ortamda gerçekleştirmesini sağlayan ve TÜBİTAK ULAKBİM bünyesinde aktif olarak çalışan bir sistem olan Dergipark'ta yürütülmüştür. Bu değişim, aynı zamanda, dergimizde yayımlanan çalışmalara DOI hizmeti almanın son aşamasını oluşturmakta olup, bundan sonraki sayımızda yer alan makaleler DOI hizmetinden yararlamılarak hazırlanacaktır.

Daha önceki sayımızda yer alan önerimizi -belki bir duyan olur düşüncesiyle- tekrarlamakta yarar görüyoruz. 27/12/2016 tarihli ve 2016/9714 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe konulan "Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği"nde akademik dergilerde yapılan hakemliğe teşvik puanı verilmekteyken, 14/05/2018 tarihli ve 2018/11834 sayılı "Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği"yle hakemlikte teşvik puanı kaldırılmıştır. Alanlarında yetkin, araştırmalar yapan, öğrenciler yetiştiren hakemlerimiz, gönderilen çalışmaların yeterliliğini ölçme adına ciddi mesailer harcamaktadır. Emeğin karşılığının maddi olarak biçilmesi olarak algılanmazsa, "Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği"nde yürütülen hakemliğe teşvik puanı verilmesinin yararlı olabileceği değerlendirilmektedir.

Yılda iki kez yayımlanan Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi, bir ekip çalışmasının ürünüdür. Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisinin ilk sayısından bu sayıya kadar emeği geçen tüm editörlerimize, yayın kurulumuzun eski ve yeni üyelerine, enstitümüzün akademik ve idari personeline, yazı işlerine emek verenlere; dergimizi tercih eden, her durumu olgunlukla karşılayan yazarlarımıza; yoğun mesaileri arasında, dergimize gönderilen çalışmaları titizlikle değerlendiren, mazeret beyan ederek değerlendiremeyeceğine dair dönüş yapan hakemlerimize sonsuz teşekkürler...

Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi olarak, nice yılları, her biri alanlarında çığır açan özgün çalışmalarla geçirmek umudu, kararlılığıyla…

Dursun ŞAHİN
Editör



KARADENİZ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

THE BLACK SEA JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

E-ISSN: 2602-3407

Sahibi / Owner
Prof. Dr. Güven ÖZDEM

Editör / Editor
Dr. Öğr. Üyesi Dursun ŞAHİN

Editör Yardımcıları / Assistant Editors
Doç. Dr. Oğuz Serdar KESİCİOĞLU
Dr. Öğr. Üyesi Beytullah DÖNMEZ
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ALVER
Dr. Öğr. Üyesi Tevfik UZUN

Yayın Kurulu/ Editorial Board
Prof. Dr. Ayfer YILMAZ - Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Betül KARAGÖZ YERDELEN - Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Beyhan KESİK - Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Halis DEMİR - Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa CİN - Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Servet CEYLAN - Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Seyfettin ARTAN - Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Ümit DENİZ - Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Güven ÖZDEM - Giresun Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet ÖZMENLİ - Giresun Üniversitesi
Doç. Dr. Oğuz Serdar KESİCİOĞLU - Giresun Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ceren ÇEVİK KANSU – Ondokuz Mayıs Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Dursun ŞAHİN - Giresun Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ALVER - Giresun Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Nazım KURUCA - Giresun Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Oktay KARAMAN - Giresun Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Şenol SEZER - Ordu Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ülkü KARA - Giresun Üniversitesi

© Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi ULAKBİM, Sosyal Bilimler Atıf Dizini (SOBİAD), Index Copernicus, Akademia Sosyal Bilimler İndeksi (ASOS Index), Araştırmax Bilimsel Yayın İndeksi ve Türk Eğitim İndeksi tarafından taranmaktadır.

Dergimizde yayınlanan yazıların her türlü sorumluluğu yazarlarına aittir.

Yazı İşleri Müdürü / Editor in Chief
Öğr. Gör. Fatma KARAOĞLU

İngilizce Editörleri / English Editors
Okt. Melike GÜNBEY
Okt. Eray KARA
Okt. Emel TOZLU KILIÇ
Okt. Zeynep YILDIZ ÇELEBİ

Sekreter / Secretary
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ALVER
Dr. Öğr. Üyesi Derya CEYLAN

Web Editörü / Web Editor
Öğr. Gör. Hüseyin KARA
Dr. Öğr. Üyesi Erkan GÜLER

Kapak Tasarım / Cover Design
Dr. Öğr. Üyesi Dursun ŞAHİN

Yazışma Adresi / Correspondence Address
Giresun Üniversitesi
Sosyal Bilimlerler Enstitüsü
Güre Yerleşkesi 28200 / Giresun

Tel : (0454) 310 10 85 / e-mail: sosdergi@gmail.com

Yayın Dili / Language of Publication: Türkçe / Turkish

Bilim ve Danışma Kurulu / Science and Advisory Board

Prof. Dr. Abdurrahman GÜZEL
Emekli Öğretim Üyesi
Prof. Dr. Abdülkadir EMEKSİZ
İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Abide DOĞAN
Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet KOLBAŞI
Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Akmatali ALİMBEKOV
Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi
Prof. Dr. Ali DERAN
Niğde Üniversitesi
Prof. Dr. Ali YAKICI
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Anvarbek MOKEYEV
Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi
Prof. Dr. Arzu TERZİ TOZDUMAN
İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Ayfer YILMAZ
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Battal ODABAŞ
Emekli Öğretim Üyesi
Prof. Dr. Bayram KAYA
Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Belir TECİMER
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Betül KARAGÖZ YERDELEN
Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Burhanettin KESKİN
Columbus State University, GA, USA
Prof. Dr. Burul SAGINBAYAVA
Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi
Prof. Dr. Cemal KURNAZ
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Cengiz ALYILMAZ
Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Cevdet YAKUPOĞLU
Kastamonu Üniversitesi
Prof. Dr. Divina Frau-MEİGS
Sorbonne Üniversitesi, Fransa
Prof. Dr. Enver SARI
Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Erdoğan ERBAY
Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. F. Ahsen TURAN
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Feridun EMECEN
İstanbul 29 Mayıs Üniversitesi
Prof. Dr. Firdevs GÜNEŞ
Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Giedre KVIESKIENE
Lietuvos Edukologijos Üniversitesi, Litvanya
Prof. Dr. Goran SVENSSON
Norvay and Halmstad University, Sweden
Prof. Dr. Günay KARAAĞAÇ
Emekli Öğretim Üyesi
Prof. Dr. Güven MURAT
Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Güven SAYILGAN
Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Hayati AKYOL
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Hayati DOĞANAY
Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Hikmet YAZICI
Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Hiroki ODAKA
Aichi Gakuin University, Aichi, Japan
Prof. Dr. İbrahim CANBOLAT
Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. İbrahim TELLİOĞLU
Ondokuz Mayıs Üniversitesi
Prof. Dr. İlhan EKİCİ
Ordu Üniversitesi
Prof. Dr. İsa ÖZKAN
Gazi Üniversitesi

Prof. Dr. İsmail Hakkı ACUN
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. İsmail Hakkı DEMİRCİOĞLU
Trabzon Üniversitesi
Prof. Dr. Kasım KARAKÜTÜK
Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal ÜÇÜNCÜ
Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Kenan Ziya TAŞ
Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Kürşat YILMAZ
Dumlupınar Üniversitesi
Prof. Dr. M. Öcal OĞUZ
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Madina TEKUEVA
Kabardino-Balkarian State University, Rusya
Prof. Dr. Mario Joao SILVEIRINHA
Lizbon Üniversitesi, Portekiz
Prof. Dr. Mehmet AÇA
Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Dursun ERDEM
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet ERSAN
Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Serhat YILMAZ
Kastamonu Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet ŞAHİNGÖZ
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Metin BOZKUŞ
Cumhuriyet Üniversitesi
Prof. Dr. Mevhibe COŞAR
Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Miri Gal-EZER
Kinneret Üniversitesi, İsrail
Prof. Dr. Muhsin MACİT
Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Mukim SAĞIR
Erzincan Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa CİN
Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa KİBAROĞLU
Okan Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa ÖNER
Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa ÖZTÜRK
Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa ŞANAL
Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Nurullah ÇETİN
Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Olcabay KARATAYEV
Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi
Prof. Dr. Özkul ÇOBANOĞLU
Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Qui GUO
Macquarie Üniversitesi, Avustralya
Prof. Dr. Refik TURAN
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Serkan DOĞANAY
Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Suat UNGAN
Trabzon Üniversitesi
Prof. Dr. Ülkü ÖZGÜR
Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Ünsal BEKDEMİR
Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Yaşar ÖZBAY
Hasan Kalyoncu Üniversitesi
Prof. Dr. Yılmaz CAN
Ondokuz Mayıs Üniversitesi
Doç. Dr. Binali TUNÇ
Mersin Üniversitesi
Doç. Dr. Hüseyin DOĞRAMACIOĞLU
Kilis 7 Aralık Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet TOPAL
Anadolu Üniversitesi
Doç. Dr. Tuncer BÜLBÜL
Trakya Üniversitesi

KARADENİZ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ
THE BLACK SEA JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

Cilt: 11, Sayı: 21 Hakem Listesi

List of Referee for the Volume Eleven, Issue Twenty

Prof. Dr. Bülent GÜVEN

Trabzon Üniversitesi

Prof. Dr. Ertan EFEGİL

Sakarya Üniversitesi

Prof. Dr. Hacer HARLAK

Adnan Menderes Üniversitesi

Prof. Dr. Muhsine BÖREKÇİ

Atatürk Üniversitesi

Prof. Dr. Sema ETİKAN

Ahi Evran Üniversitesi

Prof. Dr. Velittin KALINKARA

Pamukkale Üniversitesi

Doç. Dr. Abdulkadir TUNA

Kastamonu Üniversitesi

Doç. Dr. Ağah Tuğrul KORUCU

Necmettin Erbakan Üniversitesi

Doç. Dr. Arzum ERKEN ÇELİK

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Doç. Dr. Aytekin DEMİRCİOĞLU

Kastamonu Üniversitesi

Doç. Dr. Baybars Recep EYNUR

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi

Doç. Dr. Erkan ÖZTÜRK

Kırklareli Üniversitesi

Doç. Dr. Hatice Nilay GEMLİK

Marmara Üniversitesi

Doç. Dr. Hayati ÇAVUŞ

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Doç. Dr. Hüseyin ÇEKEN

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Doç. Dr. İbrahim GÜL

Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Doç. Dr. Mahmut DÜNDAR

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Doç. Dr. Mevlüt AKYOL

İnönü Üniversitesi

Doç. Dr. Murat KANGALGİL

Dokuz Eylül Üniversitesi

Doç. Dr. Ömer KARAMAN

Ordu Üniversitesi

Doç. Dr. SİBEL CENGİZHAN

Marmara Üniversitesi

Doç. Dr. Tuğba ELMACI

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Doç. Dr. Yasin KELEŞ

Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Eda ÖZGÜL KATLAV

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Aydın ÜNAL

Kırklareli Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Başak ÜMİT BOZKURT

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Berfu İLTER

Afyon Kocatepe Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Ceren İŞÇİ

Manisa Celal Bayar Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Fatih CAMADAN

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Funda Gündoğdu ALAYLI

Trakya Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Gonca KILIÇ

Afyon Kocatepe Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Göklem TEKDEMİR

İstanbul Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Hakan AKYURT

Giresun Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Hakan GÜLERCE

Harran Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Hande Ayşegül ÖZDEMİR

KTO Karatay Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Hande UYAR OĞUZ

Bartın Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Hasan Sayim VURAL

Ankara Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Pınar ÖZGÖKBEL BİLİS

Ege Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Reyhan ARSLAN AYAZLAR

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Selim KURT

Giresun Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Selma SOL

Trakya Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Sema AKPINAR

Sakarya Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Semih BÜYÜKİPEKCİ

Selçuk Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Serdar KESGİN

Giresun Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Yavuz KÖKTAN

Sakarya Üniversitesi

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

Bu sayıda yer alan tüm çalışmalar, araştırma makalesidir.

Türkiye Futbol Federasyonu 2. Liginde Futbol Oynayan Erkek Sporcuların Saldırganlık ve Benlik Saygısı Durumlarının Karşılaştırılması 239
Comparing Male 2nd League TFF-member Soccer Players' Sense of Aggression versus their Sense of Self-Esteem
Kürşad Han DÖNMEZ, Şevki KOLUKISA, Rıdvan TÜRKERİ

Mobil Öğrenme: 2015 – 2019 Çalışmalarına Yönelik Bir İçerik Analizi 251
Mobil Learning: A Content Analysis of Publications from 2015 - 2019
Aycan KAVAKLI, İlker YAKIN

Lise Öğrencilerinin Okul Terki Riskine İlişkin Görüşleri 269
Views of High School Students About Dropout Risks
Rahman ÇAKIR, Canan ÇOLAK

İbrahim Bey Haydaroğlu'nun Dağıstan'daki Din Eğitimi Sürecine Katkıları 287
İbrahim Bey Haydaroğlu's Contributions to the Process of Religious Education in Dagestan
Alim Emin YUSUFOĞLU

İlköğretim Matematik Öğretmen Adaylarının Matematik Eğitim ve Alan Derslerine Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi 305
Primary Schooll Mathematıcs Teacher Candidates Mathematıcs Educatıon and Lecture on Specıalızed Field Indentıfıcatıon of Attıtudes
Hasan Hüseyin AKSU, Mücahit KIDIL

Türkçe Öğretmenleri İie Türkçe Öğretmeni Adaylarının Türkçe Ders Kitaplarındaki Metinlerle İlgili Görüşleri 323
Teachers and Prospective Teachers with Texts in Textbooks Related Feedback
Mustafa KAYA, Mehmet Nuri KARDAŞ

Ailede Yaşlı Bakım Rolünü Üstlenen Kadınların Bakıma İlişkin Görüşleri: Giresun İli Örneği 343
Women Assuming Care of the Elderly in the Family and Their Opinions: Example of Giresun Province in Turkey
Gülşah DOĞANAY, Seval GÜVEN

Milletvekili Adaylarının Sosyal Medya Kullanım Düzeyleri: 24 Haziran Genel Seçimleri Elazığ ve Eskişehir Örneği 359
Social Media Usage Levels of MP Candidates: June 24th General Elections Elazığ and Eskişehir Case
Adem DOĞAN, Gökhan ALPTEKİN

Muhasebe Meslek Adaylarının (Stajyerlerinin) Sorunları ve Beklentileri: Giresun Özelinde Bir Araştırma 377
Issues and Expectations of Candidates (Trainees) in Accounting Profession: A Specific Research for Giresun
Murat ÖZDEMİR

Sağlık Harcamalarının Sağlık Sonuçlarına Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile Analizi 391
Analysis of the Effect of Health Expenditures on Health Outcomes with Structural Equation Model
Mehmet ŞENER, Yakup ASLAN, Vahit YİĞİT

Türkiye'de Çalışan Annenin Sosyal Medyadaki Sosyal Temsilleri 401
Social Representations of Working Mothers in Social Media in Turkey
Gizem KOÇ, Tuğçe BAKIR-DEMİR, Bengi ÖNER-ÖZKAN

Çözüm Odaklılığın Yordayıcı Değişkenleri: Yaşam Doyumu, Stres, Depresyon ve Yılmazlık 423
Factors Associated with Being Solution-Focused: Life Satisfaction, Stress, Depression and Resiliency
Enver SARI, Gizem UYUMAZ, Cahit KAYA

Yaratıcı Endüstriler Bağlamında Türkiye'de Canlandırma Dizi Sektörü ve Bir Uygulama Örneğinde Kültürel Kodların Analizi 439
Animation TV Series Turkey in the Creative Industries Sector in the Context and Analysis of Cultural Codes in the Application Case
Yüksel BALABAN

Konaklama İşletmelerine Yönelik İş İlanlarının İçerik Analizi: Turizm Gazetesi Örneği 461
Content Analysis of Job Advertisements for Hospitality Enterprises Tourism Newspaper Sample
Gözde OĞUZBALABAN

Trabzon ve Çevresinde Kullanılan Peştamal Dokumaları ve Günümüz Tasarımlarında Uygulanması 475
Pestamal Weavings Used in Trabzon and Its Surroundings and Their Application in Contemporary Designs
H. Nurgül BEGİÇ, Ceren ÖZ

Geleneksel Meslekler ve Bir Ustanın Hikâyesi: Giresun'da Demircilik 493
Traditional Professionals and the Story of a Craftsman: Blacksmithing in Giresun
Mehmet ÖZDEMİR

Seyahat Acenteleri Çalışanlarında Duygusal Zekânın Kişisel Gelişim İnisiyatifi Alma Becerisine Etkisinde Psikolojik Şiddetin Aracı Rolü 511
Mediating Role of Psychological Violence in the Effect of Emotional Intelligence on the Purpose of Personal Development Initiative Skills in Employees of Travel Agencies
Ayhan BAYRAM, Ece ZEYBEK YILMAZ

Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi Yazım Kuralları 529

Bu sayıda yer alan tüm çalışmalar, araştırma makalesidir.

Seyahat Acenteleri Çalışanlarında Duygusal Zekânın Kişisel Gelişim İnisiyatifi Alma Becerisine Etkisinde Psikolojik Şiddetin Aracı Rolü

Ayhan BAYRAM*

Ece ZEYBEK YILMAZ*

Öz

İnsanın yaşamı boyunca karşılaştığı şiddetin psikolojik açıdan iş hayatında birçok olumsuz etkileri bulunmaktadır. Duygusal zekânın kişinin karşılaştığı olumsuzlukların üstesinden gelmesi ile olan ilişkisi de göz önünde bulundurulduğunda gelişimine etki eden duygusal zekâ (EI) oranlarının farklılık gösterdiği, bu nedenle gelişim için duygusal zekânın rolünün çok daha fazla olduğu söylenebilir. Kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi çalışanların kendi görev tanımlarında olmaksızın bireysel performanslarını ve örgütün etkililiğini arttırmak için üstlendikleri roller olarak da ifade edilmektedir. Araştırmada seyahat acentesi çalışanlarında duygusal zekânın kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisine etkisinde psikolojik şiddetin aracılık etkisini belirlemek için kolayda örnekleme yöntemine göre İstanbul ilinde faaliyet gösteren seyahat acentalarında çalışmakta olan 361 kişiye anket yapılmış, hatalı ve eksik olan 11 anket elendikten sonra 350 ankete analiz uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 24, Amos 24 ve Process makrosu kullanılarak analiz edilmiştir. Analizler sonunda, duygusal zekânın kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Psikolojik şiddetin kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi üzerindeki etkisi araştırılmış negatif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Analizler sonucunda, duygusal zekânın kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi üzerindeki etkisinde psikolojik şiddetin kısmi aracı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Duygusal zekâ düzeyinin artırılması seyahat acenteleri çalışanlarının kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi düzeylerine katkı sağlayacaktır. Çalışanların duygusal zekâ düzeylerini artırıcı faaliyetler, etkinlikler ve uygulamaların yapılması, psikolojik şiddeti azaltmasından dolayı çalışma ortamına olumlu etki sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar kelimeler: Duygusal Zeka, İstanbul, Kişisel Gelişim İnisiyatifi, Seyahat Acentası, Psikolojik Şiddet

Mediating Role of Psychological Violence in the Effect of Emotional Intelligence on the Purpose of Personal Development Initiative Skills in Employees of Travel Agencies

Abstract

During people life of lives violence that there are many negative effects of in terms of psychology of business life. Considering the relation of emotional intelligence to overcoming the negativities of the person, it can be said that the rates of emotional intelligence (EI) affecting development are different and therefore the role of emotional intelligence for development is much more. Personal development initiative skills are also expressed as roles that employees undertake to increase their individual performance and organizational effectiveness without their job descriptions. In the study, in order to determine the mediating effect of psychological violence on the effect of emotional intelligence on personal ability to take personal development initiative, firstly survey was done to 361 people working in the province of Istanbul operating in travel agencies and according to the sampling method the analysis 350 questionnaires were performed after 11 questionnaires were eliminated which are incorrect or missing. The data were analyzed by using SPSS 24, Amos 24 and Process macro. As a result of analyzes, it has been determined that psychological violence has a partial mediating effect on the effect of emotional intelligence on the initiative skills of personal development. Increasing the level of emotional intelligence will contribute to the level of the skills of travel agents to take personal development initiatives. It is thought that the employees will have a positive effect on the work environment because of reducing the psychological violence, making business, activities and practices that increase the level of emotional intelligence.

Keywords: Emotional Intelligence, Istanbul, Personal Development Initiative, Travel Agency, Psychological Violence

Received/Geliş: 05.07.2019

Accepted/Kabul: 11.11.2019

* Dr. Öğr. Üyesi, Giresun Üniversitesi, Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Ulaştırma ve Lojistik Bölümü, ayhan_bayram1987@hotmail.com, /0000-0003-0640-8106

* Öğr. Gör., İstanbul Arel Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü, ece.zeybek@hotmail.com.tr, /0000-0002-6708-9017

(Makale türü: Araştırma makalesi)

Giriş

Emek-yoğun işletme yapıları göz önünde bulundurulduğunda en önemli sermayenin insan olduğu söylenebilir. Bu nedenle insanın psikolojik ve fiziksel olarak iyi olma durumu iş yerinin başarısı üzerinde de etkilidir. Turizm sektörünün yapısı düşünüldüğünde hizmet odaklı olması, terfi olanaklarının kısıtlı olması, bireyin gerek iş yerindeki mesai arkadaşlarıyla gerekse müşteri ile olan yoğun etkileşimi nedeniyle psikolojik şiddetle karşılaşma olasılığının yüksek olduğu söylenebilir. İnsanların doğası gereği şiddet eğilimli olması, insan odaklı olan bu sektörde araştırma yapılmasını önemli kılmaktadır. Seyahat acentelerinin ise yapısı gereği kişisel inisiyatif alabilmeyi gerektiren işletme türlerinden biri olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda bireyin psikolojik şiddetle karşılaşması durumunda, duygusal zekâ durumuna göre kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi olup olmadığı önem teşkil etmektedir. Yapılan literatür taramasında, emek-yoğun turizm sektöründe çalışanların yaşadıkları psikolojik şiddet sorununu aşmalarında duygusal zekânın olumlu etkisi olup olmadığını ve kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir çalışmanın olmadığı belirlenmiştir. Literatürde yer alan bu eksikliği giderebilmek için bu çalışma yapılmıştır. Bu doğrultuda öncelikle bu psikolojik şiddet, duygusal zekâ ve kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi kavramlarına değinilerek, bu konuda yapılan çalışmalar ele alınacak olup, sonrasında araştırmanın yöntemi, bulgular ve sonuca yer verilecektir.

Psikolojik Şiddet

İşyerinde Mobbing 1980'li yıllarda Heinz Leymann tarafından, bir ya da birkaç kişinin (en fazla 4) her gün ya da birkaç gün arayla sistematik olarak psikolojik açıdan zarar veren davranışlar sergilemesi olarak ifade edilmektedir. Psikolojik şiddet için en kısa süre 6 ayken, ortalama 15 ay ve kalıcı etkilerinin ortaya çıkmasına neden olan en uzun sürenin 29-46 ay arasında olduğu ortaya çıkmıştır (Tengilimoğlu ve Mansur Akdemir, 2009, s. 70-71). Psikolojik şiddetin nedenleri tam olarak ortaya konulamamakla beraber uygulayanın kişilik bozukluklarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Diğer yandan psikolojik şiddetin sürekliliği kişinin zaman içerisinde yılmasına neden olmaktadır. Bunun sonucunda direnç gösterse de psikolojisinin olumsuz etkilenebileceği ya da bir süre sonra işten ayrılmasına neden olabileceği belirtilmektedir. Bu doğrultuda kişi işten ayrılmasa da iş için verimli kararlar alma gayesinden zaman içerisinde uzaklaşabilmektedir.

Psikolojik şiddet, yıldırma, iş yerinde zorbalık, duygusal taciz gibi kavramlarla da ifade edilmektedir. Ayrıca, işyerinde çalışan bir veya birkaç hedef üzerinde çalışmasını zorlaştırıcı, kendisine savunma fırsatı verilmediği, kaçmasını gerektiren davranışların ortaya çıkmasına neden olan agresif davranışlar olarak da ifade edilmektedir (Einarsen, 1999, s. 1). Pek çok farklı şekilde ortaya çıkabilen psikolojik şiddetin alt boyutları: İletişimi engellemeye ve kendini göstermeye

yönelik saldırılar, sosyal ilişkilere yönelik saldırılar, itibara yönelik saldırılar, yaşam kalitesi ve mesleki duruma saldırılar, kişinin sağlığına doğrudan saldırılar olmak üzere beş grup altında toplanabilir (Yalçın ve Tekin, 2016, s. 4; Kement ve Batga, 2016, s. 408). Benzer şekilde Quine (2013) psikolojik şiddetin boyutlarını sırası ile mesleki statü ile ilgili tehditler, kişisel saygınlık ile ilgili tehditler, dışlama davranışları "izolasyon", aşırı iş yüküne tabi tutma ve istikrarsızlaştırma davranışları olarak ortaya koymuştur (İnce Ayaydın, 2012, s. 78; Bayram ve Atan, 2016, s. 404). Quine'nin alt boyutlarını kısaca açıklamak gerekirse: Yapılan işe yönelik sürekli kusur bulunması, kapasitenin üzerinde iş verilmesi, ortak işlerin olumsuzluklarından sadece mağdur olan kişinin sorumlu tutulması, sorumlu olunmayan konularda suçlanma, mesleki yeterliliğin sorgulanması, yapılan işin küçümsenmesi, performansa yönelik sürekli olumsuz görüş bildirilmesi, yapılan işin dolaylı olarak sürekli kontrol edilmesi gibi davranışlar mesleki statü ile ilgili tehditler olarak kabul edilmektedir (Köse Günal ve Yıldırım, 2013, s. 101). İngiltere'de İşte Saygınlık Kanunu esasınca en az iki kere yöneltilen kırıcı, kaba, hakaret edici, kötü niyetli veya küçük düşürücü davranışlar kişisel saygınlık tehdidi olarak kabul edilmekte ve psikolojik şiddet kapsamında değerlendirilmektedir (Karslıoğlu Yeni, 2013, s. 77). Bireyin görmezden gelinmesi, konuşmak istediğinde dikkate alınmaması, mevcut görev ve sorumluluğunun elinden alınarak daha düşük kademede çalışan birine verilmesi, toplantılar konusunda haberdar edilmemesi, önerilerinin eleştirilmesi, sözünün kesilmesi, gönderilen e-posta vb. iletilere cevap verilmemesi, işle ilgili bilgilerin saklanması gibi hususlar dışlanma davranışları "izolasyon" olarak ifade edilmektedir (Köse-Günal ve Yıldırım, 2013, s. 101). Çalışanların sayısının yetersiz olmasının yanında, yapılan işin fazla olması, zaman baskısının olması gibi hususlar aşırı iş yüküne tabi olma olarak kabul edilmektedir (Tınaz, 2013, s. 335). Haber vermeksizin hedeflerde değişiklik yapılması, çabaların değersiz görülmesi, özgüven kırıcı davranışlar sergilenmesi, bireye danışılmaksızın sorumluluk alanlarının değiştirilmesi istikrarsızlaştırma olarak ifade edilebilir (Fettahlıoğlu ve Tatlı, 2015, s. 63).

Tengilimoğlu ve Akdemir Mansur (2009) yaptıkları çalışmada psikolojik şiddet ile duygusal bağlılık (birey ve örgütün amaçlarının kesişmesi) ve normatif bağlılık (çalışanın örgütte kalmaya zorunlu hissetmesi) arasında ilişki olduğu, devam bağlılığı arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığını belirlemiştir. Diğer yandan psikolojik şiddetin insan yaşamını sadece iş yaşamında değil sosyal hayatında da etkilediğine ilişkin çalışmalar bulunmaktadır (Çekin, 2014, s. 19). Yalçın ve Tekin (2016) yaptıkları çalışmada psikolojik şiddetle örgütsel bağlılık arasında bir ilişki olmadığı, ancak kendini göstermeye ve iletişimi engellemeye yönelik saldırılara ilişkin az da olsa olumsuz etki yapabileceğini (etkileyebileceği) belirlemişlerdir. Mobing üzerine yapılan araştırmalara göre, kurumların % 63'ünde psikolojik şiddeti önlemeye yönelik herhangi bir yaptırımın uygulanmadığı, çalışanların % 90,7'sinin ise gereksiz görevler olumsuz eleştiri,

küçümseme ve iğneleme gibi uygunsuz davranışlara maruz kaldıkları belirlenmiştir (www.haberturk.com). Psikolojik şiddete uğrayan kişilerin, hislerinin ve duygusal kavrayışlarının çok gelişmiş olduğu belirlenmiştir. Ülkemizde psikolojik şiddete maruz kalanların %80' den fazlası, duygusal zekâ açısından oldukça gelişmiş insanlardır. Duygusal saldırıya uğrayanların büyük bir bölümü (%70) duygu ve his dünyası zengin bayanlardan oluşmaktadır (Çobanoğlu, 2005, s.34-35).

Duygusal Zekâ

İbn-i Sina zekâyı duyuların bir fonksiyonu, Galton (1869) bedensel devinimsel davranışların kalıtsak aktarımı, Binet (1904) doğru karar verme ve mantık yürütme, Spearman (1927) bilişsel faktörlere göre ölçülebilen bir olgu, Thorndike (1930) soyut, mekanik ve sosyal zekâdan oluşan bir unsur, Thurstone (1938) sosyal zekâ açısından IQ'nun bir birleşeni, Cattell (1963) zihnin algısal boyutu üzerinde durarak, zekâyı 'akıcı zekâ' ve 'kristalize zekâ' , Guilford (1967) içerik, ürün ve işlemden oluşan üç boyutlu bir öğe, Piaget (1970) değişme ve kendini yenileme gücü, Salovey and Mayer (1983) duygusal yetenek, Gardner (1983) her insanın kendine özgü zekâ yapısı olduğunu ortaya koyan çok boyutlu zekâ, Sternberg (1985) zekânın işleyen bileşimsel, bağlamsal ve deneyimsel olarak gelişen bir olgu, Ceci (1990) biyolojik temele sahip bilişsel potansiyel, Goleman (1998) sözel ve sayısal becerileri içeren IQ kadar, duygusal tepkilerin düzenlenmesi ve uyum gibi duygusal faktörleri de içeren bir olgu olarak tanımlamıştır (Aktaran Gürel ve Tat, 2010, s. 342-343). Araştırmacılar tarafından zekâ kavramı farklı yönleriyle ele alınsa da duygusal zekâ kavramı ilk kez Salovey ve Mayer tarafından ortaya atılmıştır. Goleman'a göre duygusal zekânın kişisel ve sosyal yeterlilik olmak üzere iki temel boyutu bulunmaktadır. Kişisel farkındalık, kişisel denetim, motivasyon, kişisel yeterlilik, empati ve sosyal beceri ise sosyal yeterliliğin alt boyutları olarak tanımlanmıştır (Doğan ve Şahin, 2007, s. 237). Mayer ve Salovey ise duyguları algılama, değerlendirme ve ifade etme, duyguların kullanımı, duyguyu anlamak ve muhakeme etmek, duyguyu yönetme ve düzenleme olmak üzere dört farklı boyutta ele almaktadır (Mayer, Caruso ve Salovey, 1999, s. 269). Petrides ve Furnham (2000a, 2001) tarafından geliştirilen, Deniz vd., (2013) tarafından Türkçeye uyarlanan duygusal zekâ ölçeği ise iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır (Deniz vd., 2013, s. 414). İyi oluş, bireyin yaşamına ilişkin değerlendirmelerin ağırlıklı olarak olumlu nitelikte olması olarak ifade edilebilir (Doğan, 2013, s. 56). Öz kontrol, bireyin dünya ile arasında ideal bir uyum sağlayabilmek amacıyla kendini değiştirebilme, uyarlayabilme kapasitesi olarak değerlendirilmektedir (Duyan vd., 2012, s. 26). Duygusallık "empati ve duyguları ifade" anlamına gelmektedir (Kırdök ve Aslan Sarpkaya, 2017, s. 90). Negatif ve pozitif olabilme durumları görülmektedir. Pozitif duygusallık enerji, neşe ve mutluluk; negatif duygusallık öfke, gerginlik, endişe, suçluluk, üzüntü gibi duygularla tanımlanmaktadır

(Güçlü Nergiz, 2015: 732-763). Son olarak sosyallik boyutu ise sosyal farkındalık, girişimcilik olarak tanımlanmaktadır (Kırdök ve Aslan Sarpkaya, 2017, s. 90).

Duygusal zekânın boyutları dikkate alındığında, duygusal zekâsı yüksek insanların özbilinçli, duygularını idare edebilen, kendini harekete geçirilebilen, başkalarının duygularını anlayabilen ve ilişkileri yüksek kişiler olduğu gözlenmektedir. Özbilinç, kendi duygularını fark edebilmeyi; duygularını idare edebilme, kaygı, karamsarlık, alınganlık gibi olumsuz duygulardan kurtulabilmeyi; kendini harekete geçirme, hedefe odaklanma, dikkat edebilme becerisini; başkalarının duygularını anlama, empatiyi; ilişkileri yürütebilmek, başkalarının duygularını idare edebilme becerisini gerektirmektedir. Kişi bu becerileri sayesinde stres altında kaldığında bununla baş edebilmeye yönelik davranışlar sergileyebilmektedir. Kişinin duygusal zekâsı yükseldikçe stresle başa çıkması da kolaylaşmaktadır. Bu nedenle bazı kişilerin duygularını bastırabilmek için iyimser inkârdan faydalandıkları belirlenmiş, böylelikle olumsuz olarak nitelendirilebilecek her durum için mantıklı ve karşı tarafın yaptığını haklı çıkaracak bir düşünce tarzı ile olay olmamış gibi davranma eğilimi gösterilebilmektedir. Kişide olumsuz duygulara yol açan bir diğer unsursa kendisine karşı yapılan olumsuz eleştirilerdir. Bireyin duygusal zekâsı ne kadar gelişmişse kendisine olumsuz eleştiri yapılsa da özbilinci yüksek olacağı için başarılı olabilecektir. Duygusal zekâsı düşük bireylerde ise işe karşı isteksizlik, olumsuz davranan kişilere karşı öfke, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir (Goleman, 2010, s. 73-204).

Göktaş-Kulualp ve Erol (2017) yaptıkları çalışmada duygusal zekâsı yüksek yöneticiler de karşısındaki insanların duygu ve düşüncelerini en iyi şekilde anlayarak etkili kararlar verebileceğini ve turizm sektörü gibi insan memnuniyetinin hedeflendiği tüm sektörlerde bu durumun kaçınılmaz olduğunu, duygusal zekâya sahip olan bir yöneticinin, işgörenlerinin performansını artırarak onlardan ne şekilde fayda sağlanacağını iyi bir şekilde analiz edebileceğini ifade etmişlerdir. Turhan ve Çetinsöz (2019) yaptıkları çalışmada turizm öğrencilerinde duygusal zekânın genel motivasyon düzeyinde ve içsel, dışsal motivasyon üzerinde önemli derecede etkili olduğu tespit edilmiş iş görenlerin (öğrencilerin) duygusal zekâlarının geliştirilmesine yönelik faaliyetlerin hayata geçirilmesinin büyük önem taşıdığı ve turizm programlarında duygusal zeka ile ilgili derslerin eklenmesi ve sayısının arttırılmasının öğrencilerin duygusal zekâlarının geliştirilmesi açısından büyük yararlar sağlayabileceğini ifade etmişlerdir.

İşletmecilik alanında duygusal zeka ile ilgili yapılacak uygulama çalışmalarının tüm sektörlerin göz önüne alınarak yapılması, işe alımlarda duygusal zeka testlerinin de kullanılması, özellikle insan ilişkilerine dayalı, emek-yoğun özellik gösteren, hizmetin niteliklerinin önem kazandığı, diğer bir deyişle müşteri memnuniyetinin çalışanların tutum ve davranışlarına bağlı

olduğu çalışma alanlarında; bu tutum ve davranışlar konusunda daha bilinçli olunmasını sağlayacak işletme içerisinde gerçekleştirilen kişisel gelişim eğitimlerinde, duygusal zeka yeterliliklerini geliştirmeye yönelik eğitim programları düzenlenmesi işletmelere katkı sağlayacaktır (Eröz, 2013, s. 236).

Kişisel Gelişim İnisiyatifi Alma Becerisi

Örgüt açısından incelendiğinde, çalışanların kendi görev tanımlarında olmaksızın bireysel performanslarını ve örgütün etkililiğini arttırmak için üstlendikleri roller olarak da ifade edilmektedir (Akın, 2014, s. 127). Freese ve Fay tarafından 2001 yılında kişisel inisiyatif kavramının "kendiliğinden başlama, proaktif olma ve ısrarcılık" olmak üzere üç boyutu ortaya konmuştur. Kendiliğinden başlama herhangi bir zorunluluk olmaksızın kişinin kendi kararlarını vermesi, işletmeyi geliştirmeye yönelik kararlar alması olarak ifade edilebilir. Proaktif olma, kişinin sorunları ve fırsatların neler olabileceğini tahmin ederek, bu durumlara uygun hareket etmesi olarak kabul edilmektedir. Israrcılık ise proaktif kişilerin özelliği olup, tahmin edilen duruma yönelik geliştirilen hareket planını uygularken aksilik çıksa da engellerle aktif mücadele olarak tanımlanmaktadır (Aktaran Akın, 2014, s. 128).

Blau'nun 1964 yılında ortaya koyduğu Sosyal Takas Teorisi'ne göre örgütsel adaletin yaygın olduğu işletme yapılarında bireyin kendisine verilen görev ve sorumlulukların yanı sıra yeni sorumluluk almaktan kaçınmayacağı üzerinde durmaktadır. Yapılan çalışmalara göre bireyin kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi ne kadar motive olduğu ile ilişkilidir, ancak bireyin motivasyonunu sağlayan çeşitli faktörler bulunmaktadır, örgütsel bağlılık bu faktörlerden en önemlisi olarak kabul edilmektedir (López-Cabarcos vd., 2015, s. 855). Kişisel inisiyatifin alt boyutları sosyal takas teorisi açısından ele alındığında kişinin motive olmasını engelleyecek davranışlarla karşılaşması durumunda ısrarcılık özelliği ile hareket etmesinin inisiyatif almasını kolaylaştıracağı ifade edilebilir. Bireyin başarısının istenmemesi halinde olumsuzluklarla karşılaştığı durumlar söz konusu olabilmektedir. Bu durumda motivasyonun olumlu ya da olumsuz etkenlere karşın kişisel gelişim inisiyatifi almayı olumlu yönde etkileyici bir güce sahip olduğu belirlenmiştir (Frese ve Fay, 2001, s. 170-171). Özgüven arasında pozitif yönde büyük bir ilişki olduğu, ancak cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya konulmuştur (Okyay, 2012, s. 47). Kişisel gelişim inisiyatifi alma ile öz yeterlilik arasında da anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir (Akın, 2014, s. 141). Kişisel gelişim inisiyatifi ve örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken, örgütsel adalet, karşı tarafın fikrini alma, ödüllendirme gibi etkenlerin kişisel gelişim inisiyatifi almayı pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Nayır ve Taşkın, 2017, s. 1346).

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada İstanbul ilindeki seyahat acenteleri çalışanlarında duygusal zekânın kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisine etkisinde psikolojik şiddetin aracı rolünün belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmada Petrides ve Furnham (2000a-2001) tarafından geliştirilen ve Deniz, Özer, Işık tarafından (2013) Türkçe'ye uyarlanarak, geçerliliği ve güvenilirliği test edilen duygusal zekâ ölçeği kullanılmıştır. Ölçek öz kontrol, duygusallık, iyi oluş ve sosyallik olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte, dört tane duygusal zekâ puanının hesaplanmasında değerlendirmeye alınan dolgu ifadesiyle birlikte likert ölçeğine göre cevaplanması istenilen toplam 20 ifade yer almaktadır. Araştırmada Claes, Beeydt ve Lemmens (2005) tarafından geliştirilen ve Akın ile Anlı tarafından (2011) Türkçe'ye uyarlanarak, geçerliliği ve güvenilirliği test edilen kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi ölçeği kullanılmıştır. Ölçek tek alt boyuttan ve likert ölçeğine göre cevaplanması istenilen 9 ifadeden oluşmaktadır. Psikolojik şiddeti ölçmek amacıyla Quine (2003) tarafından geliştirilen ve İnce-Ayaydın tarafından (2012) Türkçe'ye uyarlanarak, geçerliliği ve güvenilirlik çalışması yapılan psikolojik şiddet ölçeği kullanılmıştır. Ölçek mesleki statü ile ilgili tehditler, kişisel saygınlık ile ilgili tehditler, dışlama-izolasyon davranışları, istikrarsızlaştırma davranışları ve aşırı iş yüküne tabi tutma olmak üzere beş alt boyuttan ve likert ölçeğine göre cevaplanması istenilen toplam 20 ifadeden oluşmaktadır.

Araştırmanın evrenini, İstanbul ilindeki BE ve C grubu seyahat acentesi çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada olasılığa dayanmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme kullanılmıştır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2012, s. 168). Araştırmada kolayda örnekleme metodu kullanılarak 361 seyahat acentesi çalışanına yüz yüze anket yapılmış, hatalı ya da eksik olan 11 anket elendikten sonra 350 anket değerlendirilmiştir.

H_1: Duygusal zekâ değişkeni, kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi değişkenine anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H_2: Psikolojik şiddet değişkeni, kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi değişkenine anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H_3: Duygusal zekâ değişkeni, psikolojik şiddet değişkenine anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H_4: Psikolojik şiddet değişkeninin, duygusal zekânın kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi değişkenine etkisinde aracılık rolü vardır.

Bulgular

Yapılan açıklayıcı faktör analizinden sonra Cronbach's Alpha değerleri psikolojik şiddet için 0,883, duygusal zekâ için 0,775 ve kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi için 0,917 olarak bulunmuştur. Değerlerin $0,80 \leq \alpha < 1,00$ değerleri arasında olması dolayısıyla ölçekler yüksek

derecede güvenilirdir (Kayış, 2010, s.405). Araştırmada, seyahat acentesi çalışanlarının demografik sorulara verdiği cevaplar Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Seyahat Acentesi Çalışanlarına İlişkin Demografik Bilgiler

Cinsiyet	***Frekans (n)***	***%***
Erkek	199	56,9
Kadın	151	43,1
Yaş		
20-30 Yaş	186	53,1
31-40 Yaş	137	39,1
41-50 Yaş	20	5,7
51 Yaş ve Üzeri	7	2,0
Medeni durum		
Evli	157	44,9
Bekar	193	55,1
Eğitim durumu		
Lise	91	26,0
Ön Lisans	162	46,3
Lisans	83	23,7
Lisansüstü	14	4,0
Gelir		
1000-2000 TL Arası	69	19,7
2001-3000 TL Arası	164	46,9
3001-4000 TL Arası	72	20,6
4001-5000 TL Arası	38	10,9
5001 TL ve Üzeri	7	2,0
Çalışma süresi		
0-5 Yıl Arası	186	53,1
6-10 Yıl Arası	134	38,3
11-15 Yıl Arası	20	5,7
16 Yıl ve Üzeri	10	2,9
Çalışılan departman		
Muhasebe ve Finans	44	12,6
Satış & Pazarlama	99	28,3
İnsan Kaynakları Yönetimi	31	8,9
Ürün	18	5,1
Operasyon	25	7,1
Vize	17	4,9
Yurtiçi	19	5,4
Araç Kiralama	11	3,1
Biletleme	60	17,1
Kültür Turları	9	2,6
Yurtdışı	12	3,4
Diğer	5	1,4

Araştırmaya katılanların büyük bir kısmının erkek (%56,9), 20-30 yaş aralığında (%53,1), medeni durumlarının bekar (%55,1), eğitim durumlarının ön lisans (%46,3), gelir durumlarının 2001-3000 TL arasında (%46,9), çalışma süresinin 0-5 yıl arasında (%53,1) ve çalışılan departmanın satış & pazarlama (%28,3) olduğu görülmektedir.

Duygusal zekâ ölçeğinin yapı geçerliliğini belirlemek için verilere açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ile bulunmuştur. Sonuçlar (KMO=0,893; X^2= 2.244,033; p=0,000) verilere faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir. Ölçekte yer alan 1, 9, 12 ve 20. maddeler dolgu ifadesi olduğu için sadece toplam duygusal zekâ puanı hesaplanırken değerlendirilmiştir. Ayrıca 2, 4, 5, 7, 9, 11,

12, 14 ve 17. maddeler ters kodlanmıştır. Ölçekteki bir maddenin bir faktördeki yükü 0,35'in üstünde ve bu maddenin diğer faktörlerdeki yükünden 0,10 ve daha yüksek ise madde o faktör içerisinde sayılmıştır (Barnes, Cote, Cudeck & Malthouse, 2001, s.80). Varimaks faktör analizine göre, %51,966'ını açıklayan ve öz değeri birin üzerinde iki faktör belirlenmiştir. Birinci faktör (Öz Kontrol ve Duygusallık), yükleri 0,559 ve 0,824 arasında olan dokuz madde ile toplam varyansı açıklama oranı %32,313 ve özdeğeri ise 5,170'dir. İkinci faktör (İyi Oluş ve Sosyallik), yükleri 0,551 ve 0,717 arasında olan yedi madde ile n toplam varyansı açıklama oranı %19,653 ve özdeğeri ise 3,144'dür. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan boyutlarla duygusal zekâ ölçeğinin uyum indekslerinin belirlenmesi için AMOS 24 Programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır (Yılmaz ve Varol, 2015, s.41). X^2/sd (249,697/103=2,424) iyi uyum, RMSEA (0,064), RMR (0,069), CFI (0,932), AGFI (0,889) ve GFI (0,916) kabul edilebilir uyum olduğunu göstermektedir. AIC (315,697<2.316,397) ve CAIC'e (476,009<2394,124) göre en uygun modelin seçildiği görülmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde modelin genel olarak uyumunun sağlandığı söylenebilir.

Kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi ölçeğinin sonuçları (KMO=0,927; X^2= 1.952,885; p=0,000), verilere faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir. Faktör analizine göre, %61,582'sini açıklayan ve öz değeri 5,542 olan bir faktör belirlenmiştir. Faktör, yükleri 0,613 ve 0,858 arasında olan dokuz maddeden oluşmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi ölçeğinin uyum indekslerini değerlendirmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. RMR (0,039) iyi uyum, CFI (0,939), AGFI (0,855) ve GFI (0,913) kabul edilebilir uyum, X^2/sd (144,521/27=5,353) ve RMSEA (0,112) zayıf uyum olduğunu göstermektedir. AIC (180,521<1.992,573) ve CAIC'e (267,964<2.036,294) göre en uygun modelin seçildiği görülmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde modelin genel olarak uyumunun sağlandığı söylenebilir.

Psikolojik şiddet ölçeğinin sonuçları (KMO=0,875; X^2= 2.188,739; p=0,000) verilere faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir. Üç, beş ve onyedinci maddelerin faktör yüklerinin, diğer faktördeki yükleri arasındaki fark ,10'un altında olduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Varimaks faktör analizine göre, %59,876'sını açıklayan ve öz değeri birin üzerinde olan dört faktör belirlenmiştir. Birinci faktör, yükleri 0,542 ve 0,715 arasında olan beş madde ile toplam varyansı açıklama oranı %16,797 ve özdeğeri ise 2,856'dır. İkinci faktör, yükleri 0,506 ve 0,802 arasında olan beş madde ile toplam varyansı açıklama oranı %16,232 ve özdeğeri ise 2,759'dur. Üçüncü faktör, yükleri 0,521 ve 0,755 arasında olan dört madde ile toplam varyansı açıklama oranı %13,983 ve özdeğeri ise 2,377'dir. Dördüncü faktör, yükleri 0,615 ve 0,885 arasında olan üç madde ile toplam varyansı açıklama oranı %12,864 ve özdeğeri ise 2,187'dir. Uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan boyutlardan psikolojik şiddet ölçeğinin uyum

indekslerini değerlendirmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. RMR (0,027) iyi uyum, X^2/sd (407,557/113=3,607), RMSEA (0,080), AGFI (0,859), GFI (0,901) kabul edilebilir uyum ve CFI (0,879) zayıf uyum olduğunu göstermektedir. AIC (487,557<2.264,277) ve CAIC'e (681,874<2.346,862) göre en uygun modelin seçildiği görülmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde modelin genel olarak uyumunun sağlandığı söylenebilir.

Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda araştırma modelinin geçerliliğinin belirlenebilmesi için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. X^2/sd (1757,706/798=2,203), RMR (0,047) iyi uyum, RMSEA (0,059), AGFI (0,885), GFI (0,910) kabul edilebilir uyum ve CFI (0,858) zayıf uyum olduğunu göstermektedir. AIC (1967,706<7.704,669) ve CAIC'e (2477,789<7908,703) göre en uygun modelin seçildiği görülmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde modelin genel olarak uyumunun sağlandığı söylenebilir. Açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre araştırmada kullanılan ölçeklerin faktör analizi için uygun oldukları ve yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ise ölçeklerin ve araştırmanın modelinin uyum indekslerinin yeterli olduğu belirlenmiştir.

Duygusal zekâ, kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi ve psikolojik şiddet değişkenleri ile ilgili katılımcıların görüşlerini yansıtan ortalama puanlar (aritmetik ortalama), standart sapmalar ve korelasyon analizi sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Hata ve Aralarındaki Korelasyon Değerleri

n=350, Değişkenler	**X**	**St. Hata**	**(1)**	**(2)**	**(3)**
(1) *Duygusal Zekâ*	3,551	0,519			
(2) *Kişisel Gelişim İnisiyatifi Alma Becerisi*	4,205	0,701	0,350*		
(3) *Psikolojik Şiddet*	1,280	0,347	-0,386*	-0,253*	

*p<0,05

Seyahat acenteleri çalışanlarının duygusal zekâ düzeyinin orta, kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi düzeyinin yüksek, psikolojik şiddet düzeyinin ise çok düşük olduğu belirlenmiştir. Korelâsyon analizi sonuçlarına göre duygusal zekâ ile kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi değişkeni arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde (p=0,000<0,05) anlamlı bir ilişki; duygusal zekâ ile psikolojik şiddet değişkeni arasında ise negatif yönlü zayıf düzeyde (p=0,000<0,05) anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi ile psikolojik şiddet değişkeni arasında negatif yönlü çok zayıf düzeyde (p=0,000<0,05) anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların duygusal zekâ puan ortalamasının orta, kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisinin yüksek ve psikolojik şiddetin ise çok düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Baron ve Kenny (1986) aracılık etkisinin oluşabilmesi için üç koşulun sağlanması gerektiğinden bahsetmektedir. Bunlar;

1. Bağımsız değişkenin (duygusal zekâ) bağımlı değişken (kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi) üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmalıdır.

2. Bağımsız değişkenin (duygusal zekâ) aracı değişken (psikolojik şiddet) üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmalıdır.

3. İkinci aşamada aracı değişken modele eklendiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi azalırken veya anlamsızlaşırken, aracı değişkenin bağımsız değişken üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır.

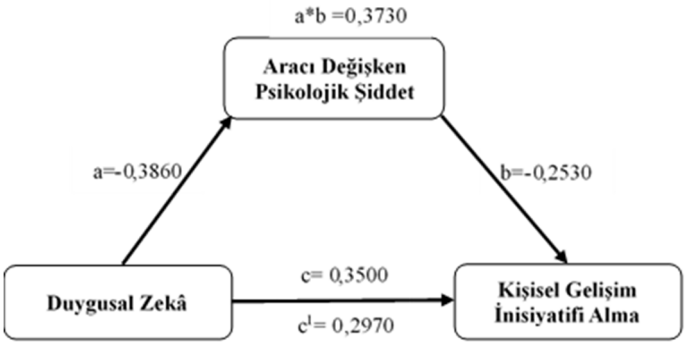
Üçüncü koşul çerçevesinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi anlamsızlaşırsa tam aracılık etkisinden, etkinin azalması durumunda ise kısmi aracılık etkisinden bahsedilmektedir. Değişkenler arasında neden- sonuç ilişkilerini belirlemek için yapılan regresyon analizi, bağımsız değişken ya da değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerinin incelenmesi amacıyla kullanılmaktadır (Aktaran Büyükbeşe ve Dağ, 2018, s. 989). Yapılan regresyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	Bağımsız	**Bağımlı**	**Model Değişken**	**St. Hata**	**St. Coef. (β)**	**t**	**p**
H_1	*Duygusal Zekâ*	*Kişisel Gelişim İnisiyatifi Alma Becerisi*	0,472	0,068	0,3500	6,973	0,000
H_2	*Psikolojik Şiddet*	*Kişisel Gelişim İnisiyatifi Alma Becerisi*	-0,510	0,105	-0,2530	-4,870	0,000
H_3	*Duygusal Zekâ*	*Psikolojik Şiddet*	-0,258	0,033	-0,3860	-7,805	0,000

*p<0,05

İlk iki koşulun, birinci ve üçüncü hipotezler ile sağlandığı görülmektedir. Aracılık etkisinin varlığından bahsedebilmek için gerekli olan üçüncü koşulun sağlanabilmesi için, regresyon analizlerinin üçüncü aşamasında aracı değişken olan psikolojik şiddet modele eklenmiştir. (H_1=Kabul, p=0,000<0,05; H_2=Kabul, p=0,000<0,05). Duygusal zekâ ile kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi arasında psikolojik şiddetin aracı etkisine ilişkin a, b, c ve c^1 yollarının sonuçları şekil 1'de belirtilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Şekil 1 incelendiğinde, a yolu için standardize edilmiş olan regresyon katsayısının -0,3860; b yolu için standardize edilmiş olan regresyon katsayısının -0,2530 ve c yolu için standardize edilmiş olan regresyon katsayısının 0,3500 şeklinde olduğu görülmektedir. Aracı etkinin belirlenebilmesi için, bağımsız ve aracı değişkenler modele birlikte dâhil edildiğinde $c^{\prime}$ yolunun anlamlılık durumuna veya etki düzeyinin azalıp azalmadığına bakılmalıdır (c yolundaki azalmayı tespit etmek için). c^{1} yolu (β=0,2970) incelendiğinde, c yolunun regresyon katsayısına göre azalmanın olduğu görülmektedir.

Araştırmada aracı değişken üzerinden özgün dolaylı etkilerin belirlenebilmesi için Hayes tarafından geliştirilen PROCESS makrosu kullanılmıştır. Bu makro ile SPSS üzerinden bir dizi regresyon analizi ile birden fazla aracı değişkenin olduğu durumlarda, bütün aracı değişkenler üzerinden gerçekleşen dolaylı etkinin miktarı ve anlamlılığı aynı model içinde hesaplanabilmektedir. Bu doğrultuda PROCESS makrosu kullanılarak duygusal zekâ bağımsız değişken, psikolojik şiddet ise aracı değişken, kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi ise bağımlı değişkeni olarak tanımlanmıştır. Yapılan analizle %95 güven düzeyinde bootstrap güven aralıkları hesaplanmıştır (Kavgacı ve Çalık, 2017). Analiz sonuçları Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: Aracılık Etkisine İlişkin Katsayılar

	B	**SE (B)**	**LLCI - ULCI**	**β**	**R^2**
c: Kişisel Gelişim İnisiyatifi Alma Becerisi F = 48,6172 p= 0,000					
Duygusal Zekâ	0,4725	0,0678	0,3392 - 0,6057	0,3500	0,123
a: Psikolojik Şiddet F = 60,9198 p= 0,000					
Duygusal Zekâ	-0,2582	0,0331	-,03232 - -0,1931	0,3860	0,149
b ve c^{1} F = 38,8935 p= 0,000					
Duygusal Zekâ (c^{1})	0,4006	0,0729	0,2572 - 0,5439	0,2970	0,1390
Psikolojik Şiddet (b)	-0,2784	0,1089	-0,4926 - -0,0641	-0,1380	
Toplam (a) * (b)				0,3730	

Tabloda değişkenler arasındaki standardize edilmiş regresyon katsayıları ve aracılık etkisine ilişkin katsayılara yer verilmiştir. Aracılık etkisi regresyon katsayılarının, standardize edilmiş regresyon katsayılarına göre farklılık gösterdiği görülmektedir (H_3=Kabul, p=0,000<0,05). Etki düzeylerine ilişkin değerler Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5: Etki Değerleri

	Doğrudan Etki	**Dolaylı Etki**	**Toplam Etki**	**Bootstrap Güven Aralığı BoLLCI-BoULCI**	**Aracı Etki Türü**
DZ-PŞ-KGİAB	0,4006	0,0719	0,4725	0,0065 - 0,1548	Kısmi

Doğrudan etkinin ($c^{\prime}$) anlamsız olmadığı fakat standardize edilmiş regresyon katsayısının azaldığı görülmektedir. Toplam etki ile doğrudan etki arasındaki farktan dolaylı etkinin büyüklüğü belirlenmiştir. Dolaylı etki %7.19 düzeyindedir. Dolaylı etki belirlendikten sonra, bu etkinin anlamlılık durumunun da belirlenmesi gerekmektedir. Bu etkinin anlamlılığı Bootstrap güven aralığı kullanılarak tespit edilmektedir. Bootstrap güven aralığı alt sınır ve üst sınırının (her

ikisinin) sıfırın altında veya üstünde olması gerekmektedir (Büyükbeşe ve Dağ, 2018). Tablo 5'teki değerlerin her ikisinin de sıfırın üstünde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, duygusal zekânın kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi üzerindeki etkisinde psikolojik şiddetin kısmi aracı etkisinin olduğu belirlenmiştir.

Tartışma ve Sonuç

XXI. yüzyılda değişen müşteri anlayışı hizmet sektörünün önem kazanması sağlamıştır. Hizmetin yoğun olduğu turizm sektörü bu bağlamda değişime uğrayan sektörler arasında ilk sıralarda yer almıştır. Müşterilerin turizm bölgelerine seyahatleri süreci öncesinde ve sürecinde yardımcı olan seyahat acenteleri müşterilerle olan ilişkileri ve müşterilere karşı davranışları açısından müşteri memnuniyeti konusunda önemli bir yere sahiptir. Seyahat acenteleri çalışanlarının iletişim ve davranış tarzları müşteri memnuniyetine doğrudan etki edecektir. Turizm sektöründe müşteri memnuniyeti açından önemli bir yere sahip olan seyahat acenteleri çalışanlarının yaşadıkları psikolojik şiddetin duygusal zekâlarını ve kişisel gelişim inisiyatifi alma becerilerini nasıl etkilediği konusunda bilgi sahibi olunması bu araştırmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Birey yaşamı boyunca şiddet gösterme ya da görme eğilimindedir. Günümüzde fiziksel şiddet yerini psikolojik şiddete bırakmıştır. Duygusal zekâ çevrenin istek ve baskılarıyla başa çıkabilmede, bilişsel olmayan yetenek, kabiliyet ve yeterliliklerin düzenlenmesi olarak tanımlanmaktadır (Martinez, 1997, s. 73). Bu doğrultuda psikolojik şiddet yaşayan kişilerin psikolojik iyi olma durumları önem arz etmektedir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde kişinin kendini gerçekleştirebilmesi için, sevgi, saygı, ait olma gibi ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir. İş yerinde psikolojik şiddet yaşayan bir insanın sevgi, saygı ve aitlik hissinden yoksun olacağı için birey kendisini psikolojik olarak iyi hissetmeyecektir (Akın, 2013, s. 50). Bireyin duygusal zekâsını kullanma oranı bireyler arasında farklılık göstermektedir. Entelektüel zekâya oranla, duygusal zekânın kullanımının başarıyı etkileyen faktörler arasında olduğuna yönelik çalışmalar literatürde yer alsa da (Sellie-Dosunmu, 2006, s.53), bu durum başarının nasıl yorumlandığına göre farklılık gösterebilmektedir. Duygusal zekâsı yüksek insanların psikolojik şiddete uğramaları durumunda daha az etkileneceği, bu durumun da kişisel gelişim inisiyatifi alma kararını olumsuz etkilemeyeceği düşünülmektedir.

Araştırmada duygusal zekâ, kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi ve psikolojik şiddet değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Korelasyon analizine ilişkin sonuçlara göre duygusal zekâ ile kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi arasında pozitif yönlü, zayıf düzeyde; psikolojik şiddet arasında ise negatif yönlü, zayıf düzeyde ilişki saptanmıştır. Ulacia ve arkadaşları (2017) kişisel gelişim inisiyatifi alma ile duygusal zekâ arasında pozitif ilişki olduğu ve eğitim başarısını pozitif yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Kişisel gelişim inisiyatifi alma

becerisi ile psikolojik şiddet arasında ise negatif yönlü, çok zayıf düzeyde ilişki saptanmıştır. Çınar ve Özyürek (2015) yaptıkları çalışmada duygusal zeka ile psikolojik şiddet arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Kişinin, kendi duygularının farkında olması ve duygularını yönetmesi, motivasyonunu sağlaması ve duygudaşlık yapabilmesi gibi duygusal zekâ yetileri sayesinde psikolojik saldırıya karşı mücadele edebilme yeteneğinin yüksek olması beklentisi oluşturacaktır (Özen, 2013, s. 13).

Yapılan analizler sonunda, duygusal zekânın kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Psikolojik şiddetin kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi üzerindeki etkisi araştırılmış negatif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Analizler sonucunda, duygusal zekânın kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi üzerindeki etkisinde psikolojik şiddetin kısmi aracı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Duygusal zekâ düzeyinin artırılması seyahat acentaları çalışanlarının kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi düzeylerine katkı sağlayacaktır. Duygusal zekâsı yüksek, liderlik özelliklerine sahip kişiler, örgütlerdeki grupların yapısını ve davranışlarını inceleyerek, davranışları pekiştirmede önemli rol oynarlar. Liderin sahip olacağı başkalarının duygularının farkında olma ve yönetebilme, aynı zamanda empati gibi duygusal zekânın göstergesi olarak ifade edilebilecek değerler ile, örgüt bünyesindeki rahatsızlıklar zamanında belirlenecek, yöneticiler, mobbing davranışları ile ilgili olarak erken uyarı belirtilerini izleyecek ve gereken önlemleri alacaklardır (Kırel, 2007, s. 322). Dönüştürücü liderler, her bir astına birey olarak yaklaşarak onlara kişisel gelişimleri konusunda kılavuz olmaya çalışmaktadırlar (Doğan ve Şahin, 2007, s. 248).

Seyahat acentası çalışanlarının iş yerinde psikolojik şiddet algılarını azalmak veya maruz kalınan durumdan kurtulmak ve olumsuz etkilerini en aza indirmek için bireysel ve kurumsal bazlı tedbirler alınabilir. Kurum çalışanlarına, psikolojik şiddet davranışı ile ilgili eğitim ve etkinlikler düzenlenerek bireysel ve kurumsal farkındalık oluşturulabilir. Kurumlarda psikolojik şiddet mağduru bireylere konunun çözümü ve gerekli danışmanlığın verileceği, alan uzmanlarının yer aldığı birimler oluşturulabilir (Çınar ve Özyürek, 2015, s. 151). Ayrıca seyahat acentası çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerini artırıcı faaliyetler, etkinlikler ve uygulamaların yapılması, psikolojik şiddeti azaltmasından dolayı çalışma ortamına olumlu etki sağlayacağı düşünülmektedir. Duygusal zeka düzeyinde meydana gelen artış kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisini olumlu yönde etkileyecektir. Araştırma sonuçları ile İstanbul dışındaki illerde yapılacak benzer araştırma sonuçları karşılaştırılarak farklılıklar tespit edilebilir. Yapılacak yeni araştırmaların duygusal zekânın kişisel gelişim inisiyatifi alma becerisi üzerindeki etkisinde psikolojik şiddetin aracı etkisi dışındaki farklı modellerle farklı örgütsel çıktılara odaklanarak yapılması farklı sonuçlara ulaşılmasını sağlayacaktır.

Kaynakça

Akın, A. ve Anlı, G. (2011). Bireysel Gelişim İnisiyatifi Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,* 7(1), 42-49.

Akın, A. (2013). *Pozitif Psikoloji* (1 b., Cilt Güncel Psikolojik Kavramlar 1), Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Akın, U. (2014). Okul Müdürlerinin İnisiyatif Alma Düzeyleri ile Öz-Yeterlikleri Arasındaki İlişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi,* 20(2), 125-149.

Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri.* 7. basım. Sakarya Kitabevi.

Barnes, J., Cote, J., Cudeck, R. & Malthouse, E. (2001). Factor Analysis -Checking Assumptions of Normality Before Conducting Factor Analysis. *Journal of Consumer Psychology,* 10(1), 79–81.

Baron, R.M. ve Kenny, D.A. (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.

Bayram, A. ve Atan, Ö. (2016). Sürücü Davranışlarıyla Psikolojik Şiddet Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul Örneği, *Transist İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı Sempozyum Bildirileri,* İstanbul Kongre Merkezi, 401-410.

Büyükbeşe, T. ve Dağ, K. (2018), Etik Liderliğin Örgütsel Adalet Algısına Etkisinde Örgütsel Güvenin Aracı Rolü, *Social Sciences Studies Journal,* 4(15), 979-994.

Çekin A. (2014). Çalışma Hayatında İnsan Onuruna Karşı Psikolojik Bir Şiddet Örneği: Mobbing. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(1), 5-22.

Çınar, M. ve Özyürek, A. (2015). Araştırma Görevlisi Akademisyenlerin İş Yerinde Psikolojik Şiddet Davranışı (Mobing) Algısı ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Akademik Bakış Dergisi,* 47, 141-154.

Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing; İş Yerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. Timaş Yayınları Psikoloji Dizisi.

Deniz, M. E., Özer, E. ve Işık, E. (2013). Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği - Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Eğitim ve Bilim,* 38(169), 407-419.

Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 16(1), 231-252.

Doğan, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş, *Doğuş Üniversitesi Dergisi,* 14(1), 56-64.

Duyan, V., Gülden, Ç. ve Gelbal, S. (2012). Öz Denetim Ölçeği-ÖDÖ: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması, *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi,* 23(1), 25-38.

Einarsen, S. (1999). The Nature and Causes of Bullying at Work. *International Journal of Manpower***,** 1/2(20), 16-27.

Eröz, S.S. (2013). Örgütlerde Duygusal Zeka, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 16(29), 213-242.

Fay, D., ve Frese, M. (2001). The Concept of Personal Initiative: An Overview of Validity Studies, *Human Performance,* 14(1), 97-124.

Fettahlıoğlu, Ö. ve Tatlı, H. (2015). Psikolojik Şiddet ve Yabancılaşmanın Destekleyici Örgüt İklimine Etkisi, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 5(1), 55-72.

Frese, M., ve Fay, D. (2001). Personal Initiative : An Active Performance Concept for Work in the 21st Century. *Research in Organizational Behavior,* 23, 133-187.

Goleman, D. (2010). *Duygusal Zekâ, EQ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* (33. Baskı b.). (Çev. O. Deniztekin, Dü., ve B. Yüksek Seçkin) İstanbul: Varlık Yay.

Göktaş-Kulualp, H. ve Erol, S. (2017). Mikro Açıdan Turizm Sektörü Yöneticilerinin Duygusal Zeka Düzeylerini Etkileyen Demografik Değişkenler, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, ICMEB17(Özel Sayı), 106-119.

Güçlü Nergiz, H. (2015). Otel Çalışanlarının Duygusallıklarının Genel İş Tatminleri ve İşte Kalma Niyetleri Üzerindeki Etkisi, *23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi,* 14-16 Mayıs 2015, Muğla, 762-767.

Gürel, E., ve Tat, M. (2010). Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi,* 3(11), 336-356.

İnce Ayaydın, Ç. (2012). İşyerinde Psikolojik Şiddetin İş Tatmini, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Karslıoğlu Yeni, G. (2013). *Mobbing: İşyerindePsikolojik Taciz,* Türk Metal Yayınları, Ziraat Grup Matbaacılık A. Ş., Ankara.

Kavgacı, H. ve Çalık, T. (2017). Öğretmenlerin İşle Bütünleşme Düzeylerinin Örgütsel ve Bireysel Değişkenlerle İlişkisi: Bir Çoklu Aracılık Modeli, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi,* 23 (2), 223-248.

Kayış, A. (2010). *Güvenilirlik analizi*. Ş. Kalaycı (Ed.) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. (5.b), Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Kement, Ü. ve Batga, B. (2016). Mobbing'in Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Eğlence ve İkram Amaçlı Hizmet Veren Rekreasyon İşletmelerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 400-420.

Kırel, Ç. (2007). Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici Ve Risk Azaltıcı Öneriler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* 7(2), 317-334.

Kırdök, O. ve Aslan Sarpkaya, A. (2017). Okul Psikolojik Danışmanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Doyumu Düzeylerini Yordama Gücünün İncelenmesi, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(40), 86-100.

Köse Günal, E. ve Yıldırım, D. (2013). Bir Üniversite Hastanesinde Hekim ve Hemşirelerin Algıladıkları Örgüt Kültürünün Mobbing Davranışlarına Etkisi, *1. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı Bildiriler Kitabı,* 95-112.

López-Cabarcos, Á. M., Machado-Lopes-Sampaio-de Pinho, A. I., ve Vázquez-Rodríguez, P. (2015). Organizational Justice and Personal initiative, *Mediating Role of Affective Commitment. Journal of Service Theory and Practice*, 25(6), 854-876.

Martinez, M. N. (1997). The Smarts That Count. *HR Magazine*, 42(11), 72-80.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., ve Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for An Intelligence. *Intelligance,* 27(4), 267-298.

Nayır, F., ve Taşkın, P. (2017). Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Destek Algısı İle İnisiyatif Alma Davranışı Arasındaki İlişki. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(1), 1319-1356.

Okyay, B. (2012). Yönetici ve Çalışanların Özgüven Düzeyleri ve Kişisel Gelişim İnisiyatifi Alma Becerilerinin Karşılaştırılması, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Özen, Y. (2013). Saldırganlık, Duygusal Zeka Arasındaki İlişki, *Akademik Bakış Dergisi,* 35, 1-14.

Sellie-Dosunmu, M. (2006). Using Emotional Intelligence in the Workplace. Association For Talent Development.

Tengilimoğlu, D., ve Mansur Akdemir, F. (2009). İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi,* 1(3), 69-84.

Tınaz, P. (2013). Çalışma Psikolojisi Boyutuyla Mobbinge Yaklaşım ve Öneriler, *1. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz Çalıştayı*, 329-337.

Turhan, M. ve Çetinsöz, B.C. (2019). Duygusal Zekâ ve Motivasyon Arasındaki İlişki: Turizm Programı Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi,* 18(69), 268-287.

Türkiye'nin Mobing Haritası Çalışanların % 90'ı Mobing Mağduru Olduğunu Düşünüyor (https://www.haberturk.com/izmir-haberleri/65254405-turkiyenin-mobing-haritasicalisanlarin-yuzde-90i-mobbing-magduru-oldugunu-dusunuyor, Erişim Tarihi: 07.11.2019).

Ulacia, I., Gorostiaga, A., Balluerk, N., ve Aliri, J. (2017). Development of Personal Initiative: Impact of an Intervention Applied to The Educational Field. **I***nfancia y Aprendizaje Journal for the Study of Education and Development,* 40(2), 277-301.

Yalçın, İ. ve Tekin, D. (2016). Çalışma Yaşamında Mobingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma, *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 1-9.

Yılmaz, V. ve Varol, S. (2015). Hazır Yazılımlar İle Yapısal Eşitlik Modellemesi: Amos, EQS, Lisrel, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 44(4), 28-44.