



Kontrol Odağının Psikolojik Dayanıklılık Üzerine Etkisinde Duygusal Zekânın Aracı Rolü: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama (The Mediating Role of Emotional Intelligence on the Impact of Locus of Control on Psychological Resilience: An Application for Hotel Businesses)

Mehmet TEKELİ^a, *Ezgi KIRICI TEKELİ^b

^a Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Nevşehir/Turkey

^b Karamanoğlu Mehmetbey University, The School of Applied Sciences, Department of Tourism Guidance, Karaman/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 11.12.2020

Kabul Tarihi: 22.02.2021

Anahtar Kelimeler

Kontrol odağı

Psikolojik dayanıklılık

Duygusal zekâ

Otel işletmesi

Keywords

Locus of control

Psychological resilience

Emotional intelligence

Hotel business

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bu araştırmanın temel amacı iç ve dış kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerine etkisinde duygusal zekânın aracı rolünü test etmektir. İç ve dış kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ etkileşimine yönelik kurulan hipotezlerin test edilmesi amacıyla, İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde bir alan araştırması yapılmış ve veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Verilerin toplanmasında kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış ve 392 otel çalışanı araştırmanın örneklemini için belirlenmiştir. Araştırmada elde edilen veriler istatistik programlarına yüklenmiş ve uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. İç ve dış kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiler incelenmiş olup, duygusal zekânın aracı etkisinin olup olmadığı Process Makrosu ile ortaya koyulmuştur. Aracı etkinin anlamlılığı ise bootstrap sonuçlarına göre değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, iç ve dış kontrol odağının hem psikolojik dayanıklılık üzerinde hem de duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu, duygusal zekânın ise psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Nihai olarak iç ve dış kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracı etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda teorik ve pratik katkılar temel alınarak birtakım önerilerde bulunulmuştur.

Abstract

The main purpose of this study is to test the mediating role of emotional intelligence on the effect of internal and external locus of control on psychological resilience. In order to test the hypotheses on the interaction of internal and external locus of control, psychological resilience and emotional intelligence, a field study was conducted on four and five star hotel employees operating in İstanbul and the data were collected by survey technique. The convenience sampling method was used to collect the data and 392 hotel employees were determined for the sample of the study. The data obtained in the research were uploaded to statistics programs and analyzed using appropriate analysis techniques. Relationships between internal and external locus of control, psychological resilience and emotional intelligence were examined, and whether emotional intelligence had a mediating effect was revealed by Process Macro. The significance of the mediating effect was evaluated according to the bootstrap results. As a result of the research, it has been determined that the internal and external locus of control has a significant effect on both psychological resilience and emotional intelligence, while emotional intelligence has a significant effect on psychological resilience. Finally, it has been found that emotional intelligence has a mediating effect on the effect of internal and external locus of control on psychological resilience. In line with the obtained results, some suggestions were made based on theoretical and practical contributions.

* Sorumlu Yazar

E-posta: ezgi.krc@windowlive.com (E. Kırıcı Tekeli)

DOI: 10.21325/jotags.2021.774

GİRİŞ

Günümüzde bireyler, yaşamın her alanında zorlu şartlarla karşı karşıya kalabilmektedir (Gönen & Koca Ballı, 2020). Özellikle turizm sektörü çalışanları yoğun insan ilişkileri, uzun çalışma saatleri ve tempolu çalışma nedeniyle oldukça zorlayıcı koşullarla karşılaşabilmektedir. Bir yandan bu zorlukların üstesinden gelmek zorunda olan otel işletmesi çalışanları öte yandan konuklara kaliteli bir hizmet verme çabasındadır. Bu durumların üstesinden gelebilmenin yollarından biri ise fiziksel olarak dayanıklılığın yanı sıra psikolojik olarak da dayanıklılığın sağlanmasından geçmektedir. Farklı bir ifade ile çalışanların istenilen düzeyde etkili ve verimli bir şekilde çalışmasında psikolojik dayanıklılık önemli bir faktör olarak ön plana çıkmaktadır. Hayatın diğer alanlarında olduğu gibi turizm sektöründe de yüksek psikolojik dayanıklılık seviyesine sahip çalışanlar fark yaratabilmekte ve amaçlarına ulaşabilmede daha başarılı olabilmektedirler. Ancak her bireyin psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olmamaktadır.

Nitekim zor durumların üstesinden gelebilmede önemli bir kişilik özelliği olduğu söylenen psikolojik dayanıklılık düzeyinin artırılmasında bazı faktörlerin etkili olduğu görülmektedir (Maddi, 1998). Psikolojik dayanıklılık araştırmalarında koruyucu faktörler arasında yer alan kontrol odağının ve duygusal zekânın psikolojik dayanıklılık ile etkileşim halinde olduğu belirtilmektedir (Çam & Büyükbayram, 2015; Kararımak & Siviş Çetinkaya, 2011). Diğer bir deyişle olayların kontrolünü dış faktörlere bağlamak yerine kendileriyle ilişkilendiren bireylerin karşılaştıkları olumsuzluklar karşısında psikolojik açıdan daha dayanıklı oldukları ifade edilmektedir (Kararımak & Siviş Çetinkaya, 2011). Benzer şekilde yüksek duygusal zekâ düzeyi, hem bireysel ve sosyal olarak psikolojik dayanıklılığın artması hem de olumlu yaşam ve iş çıktıları açısından önemli olarak görülmektedir (Çam & Büyükbayram, 2015). Ayrıca bireylerin duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olmasında kontrol odağının önemli bir bileşen olduğu saptanmıştır (Mohapatra & Gupta, 2010; Spahi, 2010; Turnipseed, 2018).

Pozitif örgütsel davranışlar arasında yer alan psikolojik dayanıklılık, çalışanlarda aranan bir özellik olarak görülmekte ve bunu etkileyen durumların neler olduğunun araştırılması da önemli bir konu olarak düşünülmektedir. Günümüz koşullarının karmaşasından kaynaklı olarak otel işletmeleri çalışanlarının psikolojik olarak daha dayanıklı olmaları ve karşılaştıkları zorluklar karşısında hızlı bir şekilde reaksiyon göstermeleri istenmektedir. Çalışanların psikolojik olarak dayanıklı olmalarında ise bireysel faktörler ve beceriler önemli birer unsur olarak düşünülmektedir. Bu unsurlar arasında yer alan iç kontrol odağının ve duygusal zekânın çalışanları daha çok öne çıkaracağı ve çalışanlarda daha güçlü bir psikolojik yapının oluşmasında etkili olacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ konularının otel çalışanları üzerinde uygulanması ve bu değişkenler arasındaki ilişkilerin ele alındığı özellikle turizm sektörü alanındaki çalışmaların sınırlı sayıda olması araştırmanın önemini ortaya koyar niteliktedir. Ayrıca araştırmada çağdaş yaklaşımın benimsenmesi ve ilgili değişkenlere dair analizlerin Process Makro ile yapılması metodolojik açıdan katkı niteliğindedir. Dolayısıyla araştırmanın amacını iç ve dış kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerine etkisinde duygusal zekânın aracı rolünün olup olmadığının tespit edilmesi oluşturmaktadır. Bu amaç doğrultusunda ilk olarak değişkenlere ait ilgili literatür taraması yapılmış ve değişkenler arasındaki teorik arka plan ortaya koyulmuştur. Daha sonra ise araştırma dâhilinde kurulan hipotezlerin test edilebilmesi için gerekli analizler yapılmış ve sonuçlar detaylı bir şekilde yorumlanmıştır.

Kavramsal Çerçeve ve Hipotezler

Kontrol Odağının Psikolojik Dayanıklılık Üzerine Etkisi

Kontrol odağı kavramı, bilimsel olarak Bandura'nın sosyal öğrenme kuramına dayandırılan bir kişilik özelliği olup, ilk kez Julian Rotter (1966) tarafından ortaya atılmıştır. Rotter'a (1966, s. 1) göre kontrol odağı; "kişilerin yaşamları boyunca karşılaştıkları iyi ya da kötü olayların nedenlerini, kendilerine ya da kendi iradesi dışındaki kişilere, şans, kader gibi unsurlara bağlaması" şeklinde tanımlanmaktadır. Rotter (1966) davranışların ve sonuçların kendi kontrolünde algılanma beklentisini iç kontrol odağı kavramı ile; dış güçlerin kontrolünde algılanması beklentisini ise dış kontrol odağı kavramı ile açıklamaktadır.

İç kontrol odağı ile dış kontrol odağına sahip bireylerin özelliklerinde çeşitli farklılıklar görülmektedir. İç kontrol odaklı bireyler; daha bağımsız, başarılı, aktif, güçlü ve çevresi üzerinde daha fazla kontrol sahibi olma eğilimindedirler. Buna karşın dış kontrol odaklı olanlar ise kontrolü kendileri dışına bırakmakta ve destek veya rehberlik için dışarıya bağımlı olmaktadır (Yalom, 2001). Aynı zamanda bu bireylerin iş hayatlarında da birtakım farklılıklar görülmektedir. İçten kontrollü bireyler, iş ortamını kontrol edebileceklerine inanmakta ve yapılan işlerle ilgili kendilerini güçlü hissetmektedirler. Dıştan kontrollü bireyler ise çalışma ortamının dış güçler tarafından kontrol edildiğini ve kendilerinin herhangi bir etkisinin olmadığını düşünmektedirler (Wang, Zhang & Jackson, 2013).

İç kontrol odaklı ve dış kontrol odaklı bireyler karşılaştıkları olumlu veya olumsuz durumlara karşı farklı tepkiler gösterebilmektedirler. Bu farklılıklardan kaynaklı olarak, kontrol odağı değişkeni neden-sonuç ilişkileri bağlamında çeşitli değişkenler üzerinde etki yaratabilmektedir. Kontrol odağının yordayıcı olduğu düşünülen söz konusu değişkenlerden biri psikolojik dayanıklılıktır.

Pozitif psikolojiye dayandırılan ve psikolojik sermayenin boyutlarından biri olan psikolojik dayanıklılık, stresli durumlarda bireylerin sağlık ve ruh hallerinin olumlu kalmasını ifade eden bir kişilik özelliğidir (Maddi, 1998). Kobasa (1979, s. 413-414) psikolojik dayanıklılık kavramını, "stres durumunda direnç göstererek olayların kontrolünü elinde tutan ve değişikliklere açık olan bir kişilik özelliği" olarak ifade etmektedir. Psikolojik dayanıklılık, aynı zamanda Kobasa'nın (1979) varoluşçu kişilik teorisine dayanmakta ve bağlanma, kontrol ve meydan okuma olmak üzere birbiriyle ilişkili üç boyuttan oluşmaktadır. Bağlanma; "bireyin yaşamının çeşitli alanları ile ilgilenme eğilimi" olarak ifade edilmektedir. Kontrol; "güçlükler karşısında kontrolün elinde olduğuna ve stres yaratan durumun kalıcı olmadığına inanma" duygusudur. Meydan okuma ise; "durağan olmaktan çok değişime olan inancı" ifade etmektedir (Holt, Fine & Tollefson, 1987; Kobasa, 1979; Maddi vd., 2006).

Psikolojik dayanıklılığın, bireyleri yaşadıkları olayların olumsuz etkilerinden ve sonuçlarından koruduğu düşünülmektedir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin karşılaştıkları sorunlara karşı düşük düzeyde stres ve depresyon belirtileri gösterdikleri görülmektedir (Maddi & Kobasa, 1984). Ayrıca psikolojik dayanıklılığı yüksek bireyler, çevrelerini etkileme potansiyeline, olumsuz durumlardan avantaj sağlama istek ve gücüne sahip, kolay pes etmeyen, görevlerini her şartta devam ettiren ve işlerini bitirmeye odaklanan bireyler olup, rutin faaliyetlerini sürdürmekte, yaşamlarını kontrol altında tutmakta ve beklenmedik değişimleri gelişme için bir fırsat olarak görmektedirler (Hanton, Evans & Neil, 2003; Just, 1999; Nicholas, 1993). Dayanıklı olmayan bireylerde ise hayattan uzaklaşma, dışsal kontrol odaklılık, değişikliğe ve gelişime karşı direnç görülmektedir (Klag & Bradley, 2004).

Psikolojik dayanıklılık kavramı incelendiğinde, kontrol odağının bireysel koruyucu faktörler arasında yer aldığı ve olayların kontrolünü dış faktörlere bağlamak yerine kendilerine bağlayan bireylerin yaşamın herhangi bir alanında karşılaştığı olumsuzluklar karşısında psikolojik açıdan daha dayanıklı oldukları belirtilmektedir (Kararımak & Siviş Çetinkaya, 2011). İç kontrol odaklı bireyler, olumsuz durumlara kararlı, sakin ve zihinsel olarak sağlıklı bir şekilde yaklaşabildiklerinden dolayı psikolojik olarak dayanıklıdırlar. Bu nedenle iç kontrol odaklılık genellikle yüksek düzeyde psikolojik dayanıklılık ile ilişkilendirilmektedir (Grob, Flammer & Wearing, 1995; Leontopoulou, 2006). Olumsuz durumlara maruz kalan iç kontrol odaklı bireyler, bu durumlara karşı daha dirençli olmakta (Frazier vd., 2011) ve daha az stres göstermektedir (Abouserie, 1994; Diehl & Hay, 2010). Alanyazındaki diğer araştırmalar da iç kontrol odağı ile psikolojik dayanıklılık arasında olumlu bir ilişki olduğunu belirtmektedir (Parker, Cowen, Work & Wyman, 1990; Rajan, Srikrishna & Romate, 2018). Dış kontrol odaklı bireylerde ise tam tersi bir durumla karşılaşıldığı, dışa bağımlı ve strese yatkın oldukları bir diğer deyişle psikolojik dayanıklılıklarının düşük olduğu görülmektedir (Kormanik & Rocco 2009; Siman-Tov & Kaniel, 2011). Bu bağlamda araştırma kapsamında geliştirilen ilk hipotezler, iç ve dış kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisini test etmeye yöneliktir. Bu hipotezler geliştirilirken ilgili değişkenlerin sosyal öğrenme kuramına ve varoluşçu kişilik teorisine dayandığı tespit edilmiş ve hipotezler hem bu teoriler temel alınarak hem de literatürde daha önce yapılmış çalışmaların sonuçları incelenerek kurulmuştur (Kobasa, 1979; Rotter, 1966).

H₁: İç kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Dış kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır.

Kontrol Odağının Duygusal Zekâ Üzerine Etkisi

Araştırmanın kuramsal yapısını oluşturan bir diğer değişken duygusal zekâdır. Duygusal zekânın teorik alt yapısını sosyal zekâ modeli oluşturmaktadır (Planalp & Fitness, 1999). Salovey ve Mayer, Thorndike'in sosyal zekâ ile ilgili yaptığı açıklamaları temel alarak, duygusal zekâ kavramını ele almışlar ve duygusal zekâyı, sosyal zekânın bir alt boyutu olarak görmüşlerdir (Salovey & Mayer, 1990). Duygusal zekâ kavramı, “kişinin kendisini ve başkasını anlama, insanlarla ilişki kurabilme ve ani oluşan olaylara karşı çok çabuk adapte olarak sorunların üstesinden gelebilme ve çevresel isteklere karşı daha başarılı olabilme yeteneği” olarak tanımlanmaktadır (Bar-On, 1997, s. 145-149).

Duygusal zekâ; bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır (Ng, Wong, Zalaquett & Bodenhorn, 2007). Bireysel duygusal değerlendirme; “bireyin derin duygularını anlama ve bu duyguları doğal olarak ifade etme yeteneği” ile ilgilidir. Başkalarının duygularını değerlendirme; “bireylerin etraflarındaki insanların duygularını algılama ve anlama yetenekleri” ile ilgilidir. Duyguların kullanımı; “bireylerin duygularını yapıcı faaliyetlere ve kişisel performansa yönlendirerek onları kullanma yetenekleri” ile ilgilidir. Duyguları düzenleme ise “psikolojik sıkıntıdan daha hızlı bir şekilde kurtulmayı sağlayacak olan bireylerin duygularını düzenleme becerileri” ile ilgilidir (Wong & Law, 2002).

Bireylerin duygusal zekâ düzeylerinin yüksek ya da düşük olmasında bazı faktörlerin etkili olduğu görülmektedir. Bu faktörlerden biri kontrol odağı kavramı olup, söz konusu iki değişken arasındaki ilişkiler çeşitli araştırmacılar tarafından alanyazında incelenmiştir. Brown ve Swartz (2012) tarafından yapılan araştırmada kontrol odağı ile

duygusal zekâ arasında anlamlı ancak negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda iç kontrol odağı ve dış kontrol odağı ile yüksek ve düşük düzeyde duygusal zekâ arasında da güçlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. İç kontrol odaklı bireylerin yüksek duygusal zekâyâ; dış kontrol odaklı bireylerin ise düşük duygusal zekâyâ sahip oldukları bulgulanmıştır (Brown & Swartz, 2012). Oktay (2013) tarafından yapılan araştırmada da iç ve dış kontrol odaklılık ile duygusal zekâ arasında Brown ve Swartz'ı (2012) destekleyen bir sonuç bulunmuştur. Deniz, Traş ve Aydoğan (2009) tarafından yapılan araştırmada kontrol odağı ile duygusal zekâ arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Ancak bu araştırmada duygusal zekânın kontrol odağını yordadığı belirtilmiştir. Umaru ve Umma (2015) tarafından yapılan araştırmada yine duygusal zekânın kontrol odağını yordadığı ancak aralarında pozitif yönlü bir ilişki olduğu bulgulanmıştır. Diğer araştırmaların sonuçlarından farklı olarak Spahi (2010) ve Turnipseed (2018) ise kontrol odağının duygusal zekâyı anlamlı bir şekilde yordadığını tespit etmiştir. Mohapatra ve Gupta (2010) ise iç kontrol odağı ile duygusal zekâ arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu bağlamda araştırma kapsamında geliştirilen hipotezler, iç ve dış kontrol odağının duygusal zekâ üzerindeki etkisini test etmeye yöneliktir. Bu hipotezler geliştirilirken ilgili değişkenlerin sosyal öğrenme kuramına ve sosyal zekâ modeline dayandığı tespit edilmiş ve hipotezler hem bu teori ve model temel alınarak hem de literatürde daha önce yapılmış çalışmaların sonuçları incelenerek kurulmuştur (Planalp & Fitness, 1999; Rotter, 1966).

H₃: İç kontrol odağının duygusal zekâ üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Dış kontrol odağının duygusal zekâ üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi vardır.

Duygusal Zekânın Psikolojik Dayanıklılık Üzerine Etkisi

Psikolojik dayanıklılık araştırmalarında koruyucu faktörler arasında yer alan duygusal zekâ, psikolojik dayanıklılık ile etkileşim içindedir. Dolayısıyla duygusal zekânın geliştirilmesi, bireylerin psikolojik dayanıklılığının artması açısından önemlidir (Çam & Büyükbayram, 2015). Armstrong, Galligan ve Critchley'e (2011) göre, duygusal zekâ doğrudan psikolojik dayanıklılıkla ilişkili olup, psikolojik dayanıklılığın öncülü olarak kabul edilmektedir. Ayrıca duygusal zekâsı yüksek bireyler stresli durumların üstesinden kolaylıkla gelebilmektedirler. Benzer şekilde Salovey, Bedell, Detweiler ve Mayer (1999) yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip bireylerin stresli durumlarla daha iyi başa çıkabildiklerini, çünkü duygularını doğru bir şekilde algılayabildiklerini, duygularını nasıl ve ne zaman ifade edeceklerini bildiklerini ve etkili bir şekilde duygularını düzenleyebildiklerini ifade etmektedirler. Yapılan araştırmalar incelendiğinde duygusal zekâ ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir (Kandemir, 2019; Li, Cao, Cao & Liu, 2015; Özbağır, 2019; Özkan, 2019; Seena & Sundaram, 2018). Büyükbayram, Arabacı, Gülsenay ve Varol (2016) psikolojik dayanıklılığın artmasında duygusal zekânın önemine değinmektedir. Bir diğer deyişle yapılan araştırmada duygusal zekâ becerilerinin psikolojik dayanıklılığın gelişmesini doğrudan etkilediği belirtilmiştir. Benzer şekilde yapılan diğer araştırmalarda da duygusal zekânın psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı orta düzeyde bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka deyişle, yüksek duygusal zekâyâ sahip bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeyleri de yüksek olmaktadır (Akbari & Khormaiee, 2015; Magnano, Craparo & Paolillo, 2016; Pakiş & Deniz, 2020). Bu bağlamda araştırma kapsamında geliştirilen hipotez, duygusal zekânın psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisini test etmeye yöneliktir. Bu hipotez geliştirilirken ilgili değişkenlerin sosyal zekâ modeline ve varoluşçu kişilik teorisine dayandığı tespit edilmiş ve hipotez hem bu model ve teori temel alınarak hem de literatürde daha önce yapılmış çalışmaların sonuçları incelenerek kurulmuştur (Kobasa, 1979; Planalp & Fitness, 1999).

H₅: Duygusal zekânın psikolojik dayanıklılık üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır.

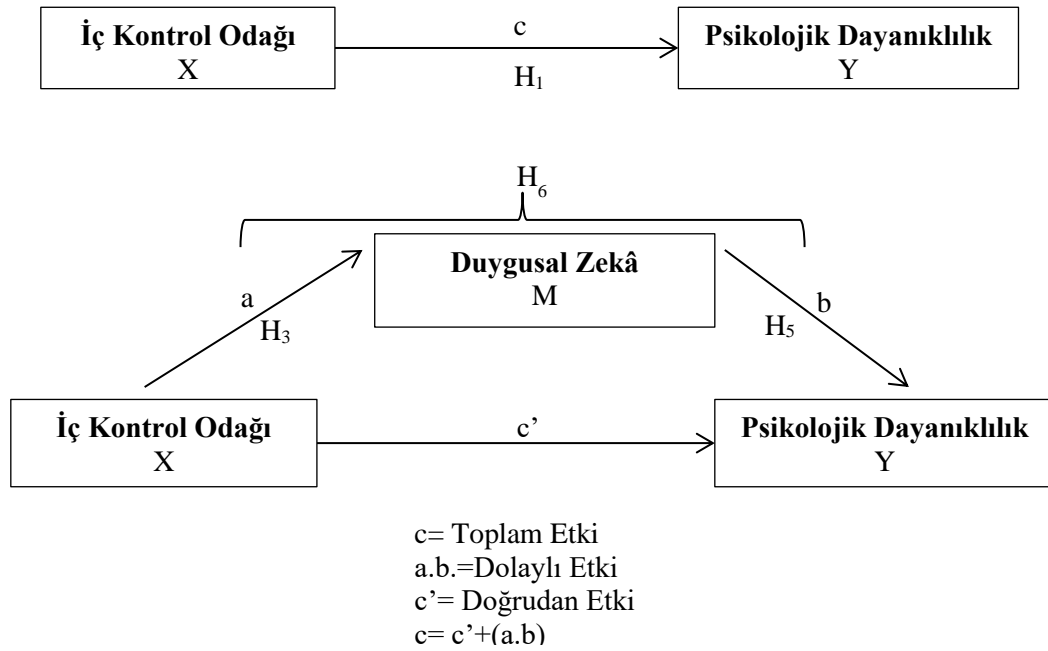
Duygusal Zekânın Aracı Rolü

Araştırma kapsamında duygusal zekâ aracı değişken olarak ele alınmıştır. Bu kapsamda iç kontrol odağının olumlu bir kişilik özelliği olarak bireylerdeki duygusal zekâyâ pozitif anlamda katkı sağlayacağı ve bu durumun ise psikolojik dayanıklılık üzerinde olumlu bir etki oluşturacağı düşünülmektedir. Buna karşın dış kontrol odağının olumsuz bir kişilik özelliği olarak bireylerin duygusal zekâsını negatif şekilde etkileyeceği ve bu durumun ise psikolojik dayanıklılık üzerinde olumsuz etkiler oluşturacağı varsayılmaktadır. Değişkenler arasındaki bu varsayımlardan hareketle altıncı ve yedinci hipotezler duygusal zekânın aracı etkisinin test edilmesine yönelik kurulmuştur. Aracı hipotezler geliştirilirken duygusal zekânın sosyal zekâ modeline dayandığı (Planalp & Fitness, 1999) dikkate alınmıştır.

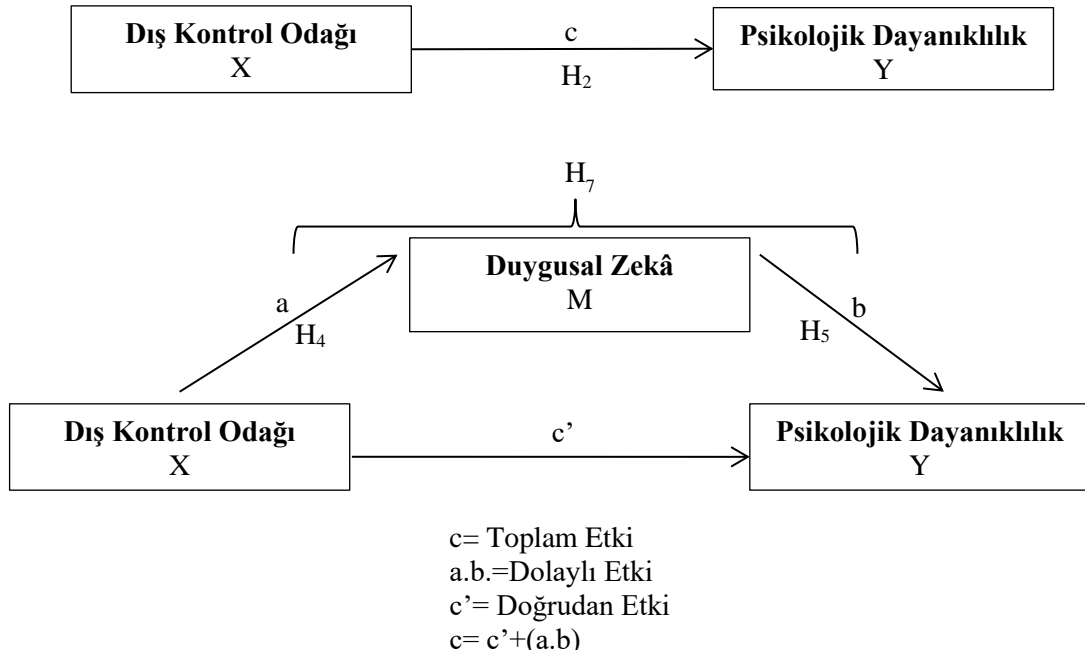
H₆: İç kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracı etkisi vardır.

H₇: Dış kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracı etkisi vardır.

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezler doğrultusunda, mevcut değişkenler dikkate alınarak iki araştırma modeli oluşturulmuştur. Her iki model, bu araştırma sonucunda ulaşılmak istenen amaca uygun olarak şekillendirilmiş olup; nicel verilerin sağlıklı ve rasyonel bir biçimde değerlendirilmesini sağlamaktadır. Şekil 1’de ve Şekil 2’de önerilen araştırma modellerine yer verilmiştir.



Şekil 1: Önerilen Araştırma Modeli-1



Şekil 2: Önerilen Araştırma Modeli-2

Araştırma kapsamında iki farklı model önerilmiş olup, birinci modelde iç kontrol odağı; ikinci modelde ise dış kontrol odağı bağımsız değişken olarak test edilmiştir. Bağımlı değişken olarak psikolojik dayanıklılık, aracı değişken olarak ise duygusal zekâ her iki modele de dâhil edilmiştir. Bu bağlamda Şekil 1 ve 2’de basit etkiyi ve aracı etkiyi gösteren modeller yer almaktadır. Basit etki modeli X’in Y üzerindeki etkisini göstermektedir. Basit aracılık modelinde ise X’in Y üzerine etkisi üçüncü bir değişken olan M (aracı değişken) vasıtasıyla sağlanmakta ve M değişkeni X’in etkisini Y’ye aktarmaktadır. Toplam, doğrudan ve dolaylı etkiler ile hipotezlere ilişkin yollar yine Şekil 1 ve Şekil 2 üzerinde detaylı bir şekilde görülmektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan iç ve dış kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ etkileşimine dair hipotezlerin ampirik bazda çözümlenmesi amacıyla, araştırma kapsamında alan araştırması yapılmıştır. Araştırma dâhilinde birincil ve ikincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. İkincil kaynak olarak çoğunlukla elektronik veri tabanlarından faydalanılmıştır. Araştırma kapsamında belirlenen değişkenlere ilişkin verilerin toplanması amacıyla otel çalışanlarına anket tekniği uygulanmış ve böylelikle birincil verilerin elde edilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda araştırma, nicel yöntem esas alınarak tasarlanmıştır. Ayrıca yapılan araştırma, açıklayıcı bir araştırma olarak tasarlanmış olup, değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkisi ve etkiler ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Kontrol odağı değişkeni araştırmada bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Otel çalışanlarının iç ve dış kontrol odaklılıklarının ölçülmesinde özellikle çalışma ortamına odaklanıldığı için Spector (1988) tarafından geliştirilen “İş Kontrol Odağı Ölçeği (Work Locus of Control Scale-WLCS)” kullanılmıştır. Ölçek, her biri dört ifadeden oluşan iç kontrol odağı ve dış kontrol odağı olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır.

Psikolojik dayanıklılık değişkeni ise araştırmada bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerinin ölçülmesinde Maddi ve Khoshaba (2001) tarafından geliştirilen “Psikolojik

Dayanıklılık Ölçeği III-R (Personal Views Survey III-R)” kullanılmıştır. Ölçek, her biri altı ifadeden oluşan bağlanma, kontrol ve meydan okuma olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır.

Duygusal zekâ değişkeni ise araştırmada aracı değişken olarak ele alınmıştır. Otel çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin ölçülmesinde Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen “Duygusal Zekâ Ölçeği (Emotional Intelligence Scale)” kullanılmıştır. Ölçek, her biri dört ifadeden oluşan bireysel duygusal değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguları düzenleme olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır (Ng vd., 2007).

Kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ ölçekleri Likert-5’li bir ölçek olup, ölçekte yer alan ifadeler “Kesinlikle Katılmıyorum” (1), “Katılmıyorum” (2), “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” (3), “Katılıyorum” (4) ve “Kesinlikle Katılıyorum” (5) şeklinde derecelendirilmiştir.

Kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâyâ ilişkin ölçeklerin Türkçe’ye uyarlanmasında iki İngilizce öğretmeninden yardım alınmış olup, karşılaştırma yapıldıktan sonra anlam bakımından bir farklılık olmadığı kanısına varılarak araştırmada kullanılmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü

Belirlenen hipotezlerin test edilmesi için gerekli olan verilerin toplanmasında olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini İstanbul’da (Avrupa ve Anadolu yakası) faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerin çalışanları oluşturmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın 2020 yılı Haziran ayı verilerine göre İstanbul’da “Turizm İşletmesi Belgeli” toplam 260 tane dört ve beş yıldızlı otel bulunmaktadır. Bu otellerden 114 tanesi beş yıldızlı; 146 tanesi ise dört yıldızlıdır. İstanbul’da bulunan dört ve beş yıldızlı otellere ilişkin toplam yatak sayısı 91.093 olarak bilinmektedir. Beş yıldızlı otellerin toplam yatak sayısı 58.221; dört yıldızlı otellerin toplam yatak sayısı ise 32.872’dir (İstanbul Turizm İstatistikleri Raporu, Haziran-2020). Ağaoğlu (1992) Türkiye’de, beş yıldızlı otel işletmeleri için yatak başına 0.59 ve dört yıldızlı otel işletmeleri için ise 0.38 çalışan düştüğünü belirtmiştir. Aşağıda yer alan formül kullanılarak araştırmanın evreni belirlenmiştir.

Formül: Yatak kapasitesi x Yıldız sayına göre yatak başına düşen çalışan oranı

$$\text{Beş yıldızlı} = 58.221 \times 0,59 = 34.350$$

$$\text{Dört yıldızlı} = 32.872 \times 0,38 = 12.491$$

$$\text{Toplam Çalışan Sayısı} = 46.841$$

Yapılan hesaplamalara göre araştırmanın evrenini 46.841 çalışan oluşturmaktadır. 46.841 kişiden oluşan evren içinde minimum örneklem sayısı %95 güven aralığı ve %5 örnekleme hatası ile 381 olarak hesaplanmıştır (Sample Size Calculator, 2020). Bu araştırma kapsamında 46.841 çalışanın bulunduğu evren içinde 392 çalışan araştırmanın örnekleme için belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde toplam 392 çalışanın 169’unun (%43,1) kadın, 223’ünün (%56,9) ise erkek olduğu tespit edilmiştir. Otel çalışanlarının çoğunluğunu 18-25 yaş arası (n=168; %42,9) genç çalışanlar oluşturmaktadır. Ayrıca 178’inin (%45,4) evli, 214’ünün (%54,6) ise bekâr olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeylerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde, büyük bir kısmını lise mezunu (n=166; %42,3) çalışanların oluşturduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının sektörde çalışma

sürelerine bakıldığında çoğunluğu 1-5 yıl arası (n=166; %42,3) mesleki deneyime sahiptir. Bunun yanı sıra otel çalışanlarının işletmede çalışma sürelerine göre dağılımı incelendiğinde, büyük bir kısmının 1-5 yıl arası (n=171; %43,6) çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Son olarak otel çalışanlarının departman bazlı dağılımı incelendiğinde 195'inin (%49,7) yiyecek-içecek, 138'inin (%35,2) ön büro, 59'unun (%15,1) ise kat hizmetlerinde çalıştığı tespit edilmiştir.

Araştırma Verilerinin Toplanması ve Yapılan Analizler

Anketlerin uygulanabilmesi için 13.07.2020 tarih ve 2020/22 sayılı Etik Kurul İzni İğdır Üniversitesi'den alınmıştır. Etik Kurul İzni alındıktan sonra oluşturulan anket formunun otel çalışanları tarafından nasıl algılandığı ve nasıl karşılandığını gözlemek amacıyla, ilk olarak 30 otel çalışanı üzerinde pilot uygulama yapılmıştır. Yapılan pilot çalışmalar sonucunda, otel çalışanları tarafından ifadelerin doğru anlaşıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Pilot çalışmanın ardından 2020 yılının Temmuz-Ağustos-Eylül ayları içerisinde İstanbul'da anketler uygulanmış ve anketlerin toplanması yaklaşık olarak üç ay sürmüştür. Analize elverişli toplam 392 adet anket elde edilmiştir. Anket formlarının otel çalışanlarına uygulanması ise elden bırakıp alma tekniği ile gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmanın sonuçları istatistik programlarına yüklenmiş ve uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın geçerliliğini ölçmek için keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve ölçeklerin güvenilirliği için Cronbach alfa olarak da bilinen alfa katsayısına yer verilmiştir. İç ve dış kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiler incelenmiş olup, duygusal zekânın iç ve dış kontrol odağı ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkide aracı etkisinin olup olmadığı Process Makrosu ile ortaya koyulmuştur. Son olarak ise aracı etkinin anlamlılığı bootstrap sonuçlarına göre değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Bulguları

Tüm bu analizler yapılmadan önce veri setinin normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığı kontrol edilmiştir. 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 $\pm 1,5$ ve ± 2 arası değerler almaktadır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu & Yıldırım, 2012; George & Mallery, 2010; Hair, Black, Babin & Anderson, 2014; Tabachnick & Fidell, 2013). Bu araştırma kapsamında üç değişkene ilişkin çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) katsayılarına bakılmıştır. Değişkenlere ilişkin çarpıklık ve basıklık katsayılarına Tablo 1'de yer verilmiştir.

Tablo 1: Değişkenlere İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

	Çarpıklık	Basıklık
İç Kontrol Odağı	-,311	,110
Dış Kontrol Odağı	-,078	-,837
Psikolojik Dayanıklılık	,101	-,023
Duygusal Zekâ	-,088	,098

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.

Kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ ölçeklerinin yapısal geçerliliğini tespit etmek amacıyla temel bileşenler (principal component) analizi ve direct oblimin eksen döndürmesi tekniği kullanılarak keşfedici faktör analizi (KFA) uygulanmıştır. KFA neticesinde, kontrol odağı ölçeğine ilişkin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin .89; psikolojik dayanıklılık ölçeğine ilişkin KMO değerinin .91 ve duygusal zekâ ölçeğine ilişkin KMO değerinin ise .92 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 neticesinde kontrol odağı ölçeğine ilişkin iki faktörlü, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ ölçeklerine ilişkin ise tek faktörlü bir sonuç elde edilmiştir. Yamaç serpinti grafiği ve faktörlerin açıkladıkları varyanslar dikkate alınarak ölçeklerin faktör yapılarının uygun olduğu görülmüştür. Ölçeklere ilişkin KFA sonuçları Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2: Ölçeklere İlişkin Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	İfade Sayısı	Öz Değerler	Toplam Açıklanan Varyans (%)	KMO Örneklem Yeterliliği	Bartlett Küresellik Testi
İç Kontrol Odağı	4	4,117			
Dış Kontrol Odağı	4	1,007	64,057	,891	,000
Psikolojik Dayanıklılık	18	8,241	45,785	,915	,000
Duygusal Zekâ	16	6,928	43,298	,923	,000

Kontrol odağı ölçeğine ilişkin yapılan KFA sonucu elde edilen faktör yükleri ,86 ile ,73 arasında; psikolojik dayanıklılık ölçeğine ilişkin elde edilen faktör yükleri ,80 ile ,38 arasında ve son olarak duygusal zekâ ölçeğine ilişkin elde edilen faktör yükleri ,72 ile ,57 arasında değişkenlik göstermektedir. Kontrol odağı ölçeğine ilişkin faktörlerin toplam varyansının %64,057’sini; psikolojik dayanıklılık ölçeğine ilişkin faktörlerin toplam varyansının %45,785’ini ve son olarak duygusal zekâ ölçeğine ilişkin faktörlerin toplam varyansının ise %43,298’ini açıkladığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, ölçeklerin geçerliliklerine işaret etmektedir.

Kontrol odağı ölçeğinin birinci düzey çok faktörlü; psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ ölçeklerinin ise birinci düzey tek faktörlü yapısı istatistik programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile test edilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle maksimum likelihood hesaplama yöntemi tercih edilmiş ve faktör yapılarına ilişkin elde edilen uyum indeks değerlerine Tablo 3’te yer verilmiştir. Aynı zamanda kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ ölçeklerine yönelik birleşim geçerliliği ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Tablo 3’te birleşim geçerliliği ve güvenilirlik analizi sonuçlarını da görmek mümkündür.

Tablo 3: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu Elde Edilen Uyum İndeksleri, Birleşim Geçerliliği ve Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları

	İç ve Dış Kontrol Odağı		Psikolojik Dayanıklılık	Duygusal Zekâ
Uyum İstatistiği	Değerler		Değerler	Değerler
(χ^2 /sd)	1,469		2,753	1,916
NFI	,957		,902	,936
NNFI(TLI)	,969		,918	,961
IFI	,972		,928	,968
CFI	,972		,928	,968
RMSEA	,035		,067	,048
GFI	,963		,902	,944
AGFI	,947		,875	,922
AVE	,53	,56	,53	,54
CR	,84	,83	,93	,95
Cronbach's Alpha	,787	,834	,929	,912

DFA sonuçlarına göre değişkenler arası ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yapısal eşitlik model sonucu kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ ölçeklerini oluşturan maddelerin ve boyutların ölçek yapısıyla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Uyum indeks değerleri önerilen modellerin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ ölçeklerine ilişkin ön görülen kuramsal yapının doğrulandığını belirtmektedir. Kontrol odağı ölçeğine ilişkin yapılan DFA sonucu elde edilen faktör yükleri ,79 ile ,65 arasında; psikolojik dayanıklılık ölçeğine ilişkin elde edilen faktör yükleri ,80 ile ,33 arasında ve son olarak duygusal zekâ ölçeğine ilişkin elde edilen faktör yükleri ise ,81 ile ,57 arasında değişkenlik göstermektedir.

Tablo 3 incelendiğinde hesaplanan en düşük AVE değerinin 0,53; hesaplanan en düşük CR değerinin ise 0,83 olduğu görülmektedir. Ölçüm modeli içerisinde yer alan tüm değişkenlerin birleşim geçerliliğini sağlayabilmesi için gerekli olan değerlerin sağlandığı ve bu değerlerin kabul edilebilir oldukları söylenebilir.

Güvenilirlik analizi sonucuna göre iç kontrol odağı ölçeğinin güvenilirlik katsayısı Alpha (α)=0,78; dış kontrol odağı ölçeğinin güvenilirlik katsayısı Alpha (α)=0,83; psikolojik dayanıklılık ölçeğinin güvenilirlik katsayısı Alpha (α)=0,92; duygusal zekâ ölçeğinin güvenilirlik katsayısı ise Alpha (α)=0,91 olarak tespit edilmiştir. Bu kapsamda ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Otel çalışanlarının iç ve dış kontrol odaklılıkları, psikolojik dayanıklılıkları ve duygusal zekâlarına ilişkin aritmetik ortalamalara ve bu değişkenler arasındaki ilişkilerin şiddetini ve yönünü ortaya koyan korelasyon analizi sonuçlarına Tablo 4'te yer verilmiştir.

Tablo 4: İç ve Dış Kontrol Odağı, Psikolojik Dayanıklılık ve Duygusal Zekâ İlişkisine Yönelik Aritmetik Ortalamalar ve Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	Aritmetik Ortalamalar	(1)	(2)	(3)	(4)
İç Kontrol Odağı (1)	4,00	1			
Dış Kontrol Odağı (2)	1,70	-,610**	1		
Psikolojik Dayanıklılık (3)	3,87	,421**	-,474**	1	
Duygusal Zekâ (4)	4,08	,596**	-,634**	,410**	1

**Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır (2-üçlü). N= 392

Otel çalışanlarının iç kontrol odaklılıklarına ilişkin vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde, yüksek bir ortalama ile karşılaşılmaktadır (Ort=4,00). Buna karşın dış kontrol odaklılıklarında ise düşük bir ortalama görülmektedir (Ort=1,70). Bu durum, otel çalışanlarının elde ettiği sonuçların kendilerinden kaynaklı olduğuna inandıklarına işaret etmektedir. Diğer bir ifade ile çalışanlar elde ettiği başarı ya da başarısızlıkları şans, kader veya tesadüfe bağlamamaktadır. Çalışanların iç kontrol odaklılıklarının yanı sıra psikolojik dayanıklılıklarının (Ort=3,87) ve duygusal zekâlarının (Ort=4,08) da yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, otel çalışanlarının zor ve stresli durumlar karşısında dayanıklı olduklarını göstermektedir. Ayrıca otel çalışanları kendilerinde ve başkalarında oluşan duyguları kolaylıkla anlayabilmekte ve duyguları başarılı bir şekilde yönetebilmektedirler. Bunun yanında çalışanların empati yeteneklerinin ve motivasyonlarının yüksek olduğunu ve iyi sosyal ilişkiler kurabildiklerini söylemek mümkündür.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda, iç kontrol odağı ile psikolojik dayanıklılık ($r=,421$; $p=,000<0,01$) ve duygusal zekâ ($r=,596$; $p=,000<0,01$) arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Dış kontrol odağı ile psikolojik dayanıklılık ($r=-,474$; $p=,000<0,01$) ve duygusal zekâ ($r=-,634$; $p=,000<0,01$) arasında ise orta düzeyde negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Bunun yanında psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ arasında ise yine orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur ($r=,410$; $p=,000<0,01$). Genel olarak değerlendirildiğinde tüm değişkenler arasında orta düzeyde anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Araştırmaya konu olan değişkenler arasındaki etkileşimi belirlemek amacıyla, çoklu regresyon analizi yapılmış ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. İç ve dış kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ etkileşimini ele alan çoklu regresyon analizi sonucuna Tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5: İç ve Dış Kontrol Odağı, Psikolojik Dayanıklılık ve Duygusal Zekâ Etkileşimini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Beta (β)	t	p
İç Kontrol Odağı	,168	2,862	,004
Dış Kontrol Odağı	-,293	-4,808	,000
Duygusal Zekâ	,124	2,068	,039
R		,510	
R²		,260	
R² (Adjusted)		,255	
F		45,520	

Yapılan çoklu regresyon analizinde, iç kontrol odağı, dış kontrol odağı ve duygusal zekâ değişkenleri bağımsız değişken olup, psikolojik dayanıklılık ise bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Model, psikolojik dayanıklılığın %25,5'ini (R² Adjusted) açıklamaktadır. Başka bir ifade ile iç kontrol odağı, dış kontrol odağı ve duygusal zekâ psikolojik dayanıklılık düzeyindeki değişimin %25,5'ini açıklamaktadır. Tablo 5'e göre, iç kontrol odağının ve duygusal zekânın psikolojik dayanıklılık üzerine olan etkisi pozitif yönlü iken; dış kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerine olan etkisi negatif yönlüdür. Analiz sonuçlarına göre, iç kontrol odağındaki bir birimlik değişim psikolojik dayanıklılıkta ,168 ($p<0,05$); duygusal zekâ düzeyindeki bir birimlik değişim ise ,124 ($p<0,05$) oranında değişime neden olmaktadır. Buna karşın dış kontrol odağındaki bir birimlik değişim psikolojik dayanıklılıkta -,293 ($p<0,05$) oranında değişime neden olmaktadır.

Aracılık etkisi çeşitli paket programlar kullanılarak analiz edilmektedir. Bu araştırma kapsamında çağdaş yaklaşım benimsenmiş olup, aracı etkinin analiz edilmesinde Andrew F. Hayes tarafından geliştirilen Process Makro yazılımı kullanılmıştır (Hayes, 2017). Process yazılımı, aracı ve düzenleyici etki analizleri ile çok farklı durumsal etki modellerini gözlenen değişkenler üzerinden doğrusal regresyona dayanan yol analizi ile test eden bir uygulamadır. Bu yazılım, model hesaplamalarını en küçük kareler yöntemine dayanan doğrusal regresyon analizi ile yapmaktadır. Son yıllarda yaygınlaşmaya başlayan Process uygulamasının birtakım üstünlükleri bulunmadır. İlk olarak, Process Makro uygulaması ile aracı etkiler, düzenleyici etkiler ve durumsal etkiler daha kolay ve pratik bir şekilde yapılabilir. İkinci olarak, Process Makro uygulamasında aracı ve düzenleyici etkiye ilişkin hipotezler, Bootstrap tekniği ile elde edilen güven aralıklarına göre test edilmektedir. Bootstrap tekniğine dayanan analizlerin aracılık modellerinde daha geçerli ve güvenilir sonuçlar verdiği bilinmektedir (Gürbüz, 2019; Preacher & Hayes, 2008). Bootstrap tekniğiyle hesaplanan güven aralığındaki BootLLCI ve BootULCI değerlerinin sıfırı içermemesi durumunda analiz sonucundaki dolaylı etki istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmektedir. Aracı etkinin test edilmesi için Andrew F. Hayes'in (2017) oluşturduğu model 4 kullanılmıştır. İç ve dış kontrol odağı bağımsız değişken (X), psikolojik dayanıklılık bağımlı değişken (Y), duygusal zekâ ise aracı değişken (M) olarak belirlenmiştir. Değişkenlerin doğrudan, dolaylı ve toplam etki değerlerine bakılmıştır.

İç ve dış kontrol odağı ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracı etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla Process Makrosunda iki farklı model test edilmiştir. Çünkü modelde iç kontrol odağı ve dış kontrol odağı olmak üzere iki bağımsız değişkene yer verilmiştir. Aracı etkinin test edilmesinde Tablo 6, Tablo 7, Tablo 8 ve Tablo 9'daki istatistiksel bilgilere ulaşılmış ve bu bilgiler yorumlanmıştır.

Tablo 6: İç ve Dış Kontrol Odağının (X) Duygusal Zekâ (M) Üzerindeki Etkisi

	R-sq	Beta (β)	se	t	p	LLCI	ULCI
İKO → DZ (a yolu)	,355	,595	,039	14,65	,000	,4915	,6439
DKO → DZ (a yolu)	,402	-,634	,036	-16,20	,000	-,6547	-,5130

Tablo 6'da bağımsız değişken olan iç kontrol odağının (X) ve dış kontrol odağının (X) aracı değişken olan duygusal zekâyı (M) etkisini gösteren regresyon analizi sonuçları yer almaktadır (a yolu). Bu sonuçlara göre iç kontrol odağının duygusal zekâyı anlamlı düzeyde ve pozitif yönde etkilediği görülmektedir ($\beta=,595$; %95 CI [.,4915/,6439]; $p<,001$). Dış kontrol odağı ise duygusal zekâyı anlamlı düzeyde ancak negatif yönde etkilemektedir ($\beta=-,634$; %95 CI [-.,6547/-,5130]; $p<,001$). β değerlerinin anlamlı olduğu hem tabloda yer alan p değerlerinin ,001'den küçük olmasından hem de güven aralığına ait değerlerin 0 (sıfır) değerini kapsamamasından anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar ışığında H_3 ve H_4 hipotezleri kabul edilmiştir. Ayrıca iç kontrol odağı duygusal zekâdaki değişimin %36'sını ($R^2=,355$); dış kontrol odağı ise duygusal zekâdaki değişimin %40'ını ($R^2=,402$) açıklamaktadır.

Tablo 7: İç ve Dış Kontrol Odağının (X) ve Duygusal Zekânın (M) Psikolojik Dayanıklılık (Y) Üzerindeki Etkileri

	R-sq	Beta (β)	se	t	p	LLCI	ULCI
DZ → PD (b yolu)	,216	,247	,057	4,42	,000	,1421	,3696
İKO → PD (c' yolu)		,273	,055	4,88	,000	,1611	,3779
DZ → PD (b yolu)	,244	,182	,059	3,20	,000	,0733	,3053
DKO → PD (c' yolu)		-,358	,054	-6,28	,000	-,4479	-,2344

Tablo 7’de ise aracı değişken olan duygusal zekâ (M) (b yolu) ile bağımsız değişken olan iç kontrol odağının (X) ve dış kontrol odağının (X) (c’ yolu) bağımlı değişken olan psikolojik dayanıklılık (Y) üzerindeki etkileri görülmektedir. Bu sonuçlara göre duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığı anlamlı düzeyde ve pozitif yönde etkilediği görülmektedir ($\beta=,247$; %95 CI [$,1421/3696$]; $p<,001$ / $\beta=,182$; %95 CI [$,0733/3053$]; $p<,001$). Araştırma modelinde iki bağımsız değişken olmasından kaynaklı b yolu iki kez test edilmiş ve her iki analiz sonucuna da yer verilmiştir. Bu sonuçlara göre H_5 hipotezi kabul edilmiştir. Bunun yanı sıra Tablo 7’de aracı değişken olan duygusal zekâ (M) kontrol edilirken iç kontrol odağının (X) ve dış kontrol odağının (X) psikolojik dayanıklılık (Y) üzerindeki etkisi (c’ yolu) yani doğrudan etki test edilmiştir. Bu doğrultuda iç kontrol odağının psikolojik dayanıklılığı anlamlı düzeyde ve pozitif yönde ($\beta=,273$; %95 CI [$,1611/3779$]; $p<,001$); dış kontrol odağının psikolojik dayanıklılığı ise anlamlı düzeyde ancak negatif yönde ($\beta=-,358$; %95 CI [$-,4479/-,2344$]; $p<,001$) etkilediği saptanmıştır. Ayrıca iç kontrol odağı ve duygusal zekâ psikolojik dayanıklılık düzeyindeki değişimin %22’sini ($R^2=,216$) açıklarken; dış kontrol odağı ve duygusal zekâ ise psikolojik dayanıklılık düzeyindeki değişimin %24’ünü ($R^2=,244$) açıklamaktadır.

Tablo 8: İç ve Dış Kontrol Odağının (X) Psikolojik Dayanıklılık (Y) Üzerindeki Toplam Etkisi

	R-sq	Beta (β)	se	t	p	LLCI	ULCI
İKO → PD (c yolu)	,176	,420	,045	9,15	,000	,3257	,5038
DKO → PD (c yolu)	,224	-,474	,042	-10,63	,000	-,5352	-,3681

Tablo 8 aracı değişkenin (M) olmadığı bir modelde, iç kontrol odağının (X) ve dış kontrol odağının (X) psikolojik dayanıklılık (Y) üzerindeki etkisini (c yolu) yani toplam etkiyi göstermektedir. Bu sonuçlara göre duygusal zekânın olmadığı bir durumda, iç kontrol odağının psikolojik dayanıklılığı anlamlı düzeyde ve pozitif yönde ($\beta=,420$; %95 CI [$,3257/5038$]; $p<,001$); dış kontrol odağının ise psikolojik dayanıklılığı anlamlı düzeyde ancak negatif yönde ($\beta=-,474$; %95 CI [$-,5352/-,3681$]; $p<,001$) etkilediği görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda H_1 ve H_2 hipotezleri kabul edilmiştir. Ayrıca iç kontrol odağı psikolojik dayanıklılık düzeyindeki değişimin %18’ini ($R^2=,176$); dış kontrol odağı ise psikolojik dayanıklılıktaki değişimin %22’sini ($R^2=,224$) açıklamaktadır.

Tablo 9: İç ve Dış Kontrol Odağının (X) Psikolojik Dayanıklılık (Y) Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın (M) Aracı Rolü

X-Y-M	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
İKO-PD-DZ	,145	,047	,0488	,2369
DKO-PD-DZ	-,110	,044	-,1946	-,0225

Son olarak Tablo 9 iç kontrol odağının (X) ve dış kontrol odağının (X) duygusal zekâ aracılığıyla (M) psikolojik dayanıklılık üzerindeki dolaylı etkisini göstermektedir. Dolaylı etki değeri bootstrap tekniği ile elde edilen güven aralıkları ile raporlanmıştır. Bu sonuçlara göre, duygusal zekânın iç kontrol odağı ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiye aracılık ettiği görülmektedir ($\beta=,145$; %95 BCA CI [$,0488/2369$]). Benzer şekilde duygusal zekânın dış kontrol odağı ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiye de aracılık ettiği saptanmıştır ($\beta=-,110$; %95 BCA CI [$-,1946/-,0225$]). Bootstrap yöntemi ile dağılımla ilgili yanlılık ve çarpıklıklar düzeltilerek daha güvenilir sonuçlar elde edilmiş ve güven aralığına ait değerler 0 (sıfır) değerini kapsamadığı için aracı etkinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda H_6 ve H_7 hipotezlerinin kabul edildiğini söylemek mümkündür.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Turizm sektörünün yapısından kaynaklı olarak otel çalışanları, insan ilişkilerinin yoğun olduğu bir ortamda faaliyetlerini yürütmektedirler. Öte yandan uzun çalışma saatleri ve iş yoğunluğu çalışanlar üzerinde olumsuz bazı etkiler ortaya çıkarabilmektedir. Bu olumsuz durumlarla başa çıkmanın bir yolu olarak, çalışanların psikolojik dayanıklılıklarının yüksek olması önemli bir etki yaratabilmektedir. Otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları üzerinde sahip oldukları kişilik ve zekâ düzeylerinin etkili olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda otel çalışanlarının iç ve dış kontrol odaklılıklarının psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracı rolünün olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar, araştırmanın teorik katkıları ve pratik katkıları dikkate alınarak ortaya koyulmuş ve gelecekte yapılacak araştırmalar için birtakım önerilerde bulunulmuştur.

Araştırmanın Teorik Katkıları

Genel olarak otel çalışanlarının iç kontrol odaklı olduklarını ve ortaya çıkan başarı veya başarısızlıkları daha çok kendileri ile ilişkilendirdiklerini söylemek mümkündür. Diğer bir ifadeyle otel çalışanları ortaya çıkan durum ve sonuçları dış faktörlere bağlamamaktadırlar. Yine otel çalışanlarının zor koşullara karşı oldukça dayanıklı oldukları ve stresle mücadele ederek, stresin üstesinden gelebildikleri görülmektedir. Öte yandan insan ilişkilerinin yoğun olduğu turizm sektöründe otel çalışanlarının hem kendi hem de başkalarının duygularını anlamada oldukça yetenekli olduklarını, empati yapabildiklerini, yüksek motivasyonla çalıştıklarını ve sosyal ilişkiler konusunda oldukça iyi olduklarını söylemek mümkündür.

Araştırma kapsamında hem iç hem de dış kontrol odağının psikolojik dayanıklılık üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Otel çalışanlarının iç kontrol odaklı olması psikolojik dayanıklılık üzerinde pozitif bir etki yaratırken, çalışanların dış kontrol odaklı olması ise psikolojik dayanıklılık üzerinde negatif bir etki yaratmaktadır. Elde edilen bu sonuçların alanyazınla da örtüştüğü görülmektedir (Abouserie, 1994; Diehl & Hay, 2010; Frazier vd., 2011; Grob vd., 1995; Kararımak & Siviş Çetinkaya, 2011; Kormanik & Rocco 2009; Leontopoulou, 2006; Siman-Tov & Kaniel, 2011). Dolayısıyla iç kontrol odaklı otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları yüksek olurken, dış kontrol odaklı çalışanların ise psikolojik dayanıklılıkları düşük olmaktadır.

Otel çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerini belirleyen faktörler incelendiğinde kontrol odağının anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Araştırma sonucunda iç kontrol odağının duygusal zekâ üzerinde pozitif bir etkisi, dış kontrol odağının ise duygusal zekâ üzerinde negatif bir etkisi tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçların ise alanyazınla uyumlu olduğu görülmektedir (Brown & Swartz, 2012; Mohapatra & Gupta, 2010; Oktay, 2013; Spahi, 2010; Turnipseed, 2018). Aynı zamanda olumlu bir kişilik özelliğine sahip olan iç kontrol odaklı otel çalışanlarının, sonuçlar üzerindeki hâkimiyete olan inancı yine bu kişilerin duygusal zekâlarına olumlu bir şekilde yansımaktadır. Dış kontrol odaklı bireyler için ise tam tersi bir durum söz konusu olmaktadır.

Otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının oluşmasında duygusal zekânın anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinde görülen farklılıklar yine çalışanların psikolojik dayanıklılıklarına yansımaktadır. Bu durumla ilgili olarak alanyazın incelendiğinde benzer sonuçlar ile karşılaşılmaktadır (Akbari & Khormaiee, 2015; Armstrong vd., 2011; Büyükbayram vd., 2016; Magnano vd., 2016; Pakiş & Deniz, 2020). Elde edilen sonuçlar ise duygusal zekânın psikolojik dayanıklılığı pozitif yönde etkilediğine yöneliktir. Yüksek duygusal

zekâyâya sahip olan otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları da yüksek olurken, düşük duygusal zekâyâya sahip çalışanların psikolojik dayanıklılıkları ise düşük olmaktadır.

Araştırma dâhilinde elde edilen temel sonuç ise duygusal zekânın aracı etkisine yöneliktir. Yapılan analizler neticesinde duygusal zekânın iç kontrol odağı ile psikolojik dayanıklılık ilişkisinde aracı role sahip olduğu tespit edilmiştir. Yine benzer şekilde duygusal zekâ dış kontrol odağı ile psikolojik dayanıklılık ilişkisinde aracı role sahiptir. İç kontrol odaklı otel çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olması, çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerine olumlu yansımaktadır. Öte taraftan dış kontrol odaklı çalışanlarda daha düşük düzeyde duygusal zekânın görülmesi ise çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerine olumsuz bir şekilde yansımaktadır. Dolayısıyla otel çalışanlarının zor koşullar altında ve yoğun bir şekilde çalıştıkları düşünüldüğünde psikolojik olarak dayanıklı olmaları gerekmektedir. Bu durumun sağlanmasında ise iç kontrol odaklı yüksek duygusal zekâyâya sahip bireyler daha başarılı olabilmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ değişkenleri literatürde ayrı ayrı çalışılmıştır. Ancak bu değişkenleri birlikte ele alan ve aralarındaki ilişkiyi bu çalışmadaki şekilde değerlendiren herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ayrıca analiz edilen bu değişkenlerin özellikle turizm işletmeleri çalışanları açısından önemli olduklarının düşünülmesi ve buna ilişkin geçerli bir model önerisinin sunulması teorik anlamda bir boşluğu doldurur niteliktedir. Bunun yanında aracılık analizlerinde geleneksel yaklaşıma getirilen eleştiriler, çağdaş yaklaşımın önemini artırır yöndedir. Araştırmada daha güvenilir sonuçlar verdiği düşünülen çağdaş yaklaşımın esas alınması da metodolojik açıdan önemli bir katkı olarak görülmektedir.

Araştırmanın Pratik Katkıları

Yapılan araştırmanın teorik katkılarının yanı sıra otel işletmelerine ve otel çalışanlarına pratik katkıları da bulunmaktadır. Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olmasından kaynaklı insan faktörü ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda turizm sektöründe fiziksel şartların ağır olması, mevsimlik bir iş olması, yoğun çalışma saatleri vb. gibi durumlar otel çalışanlarını olumsuz etkileyebilmektedir. Sektörde başarının sağlanması, fiziksel olduğu kadar psikolojik olarak da dayanıklı olmaktan geçmektedir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek çalışanlar, sektörün olumsuzluklarının veya günlük yaşadığı sıkıntıların ve stresli durumların üstesinden gelebilecek bir güce sahip olabilmektedir. Bu noktada otel çalışanların kişilik özellikleri ve zekâ düzeyleri psikolojik dayanıklılıklarına olumlu etki etmektedir. İç kontrol odaklı otel çalışanları stresli durumlarla mücadele etmede dış kontrol odaklı otel çalışanlarına göre daha iyi bir performans sergileyebilmektedirler. İç kontrol odaklı yüksek duygusal zekâyâya sahip otel çalışanları ise amaçlarına ulaşmada diğerlerine göre daha dayanıklı olmaktadır. Tüm bu sonuçlar değerlendirildiğinde ise psikolojik açıdan güçlü olan bu tür çalışanların yapmış oldukları işlerde daha etkili ve verimli olabileceklerini ve buna bağlı olarak daha kaliteli sonuçlar ortaya koyabileceklerini söylemek mümkündür. Çalışanlardaki bu gibi olumlu gelişmeler ise bir yandan turistlere sunulan hizmetleri üst seviyeye çıkartırken, diğer taraftan sürdürülebilir turist akışımının sağlanmasında otel işletmeleri adına olumlu bir durum olarak görülmektedir.

Otel işletmelerinin en önemli kaynağının çalışanlar olduğu düşünüldüğünde, otel işletmelerinin başarısında çalışanların sahip oldukları özelliklerin oldukça etkili olduğunu söylemek mümkündür. Bu kapsamda çalışanların başta kişilik özellikleri olmak üzere, onların empati yapabilme yetenekleri veya turistlerin duygularını anlayabilme yetenekleri zor durumlarla karşılaştıklarında daha dayanıklı olmalarında bir destek görevi görmektedir. Bu durum ise çalışanların psikolojik olarak zayıf düşmesini ve olası işten ayrılmaları önler niteliktedir. Diğer bir ifadeyle otel

işletmelerinin personel devir oranının düşmesinde etkili olmaktadır. Ayrıca otel işletmelerinin iç kontrol odaklı ve duygusal zekâsını iyi bir şekilde kullanabilen çalışanları elinde tutması, istenilen düzeyde kaliteli iş sonuçlarının ortaya çıkmasında etkili olacaktır.

Araştırmanın Sınırlılığı ve Gelecekte Yapılacak Araştırmalar İçin Öneriler

Yapılan bu araştırma İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel çalışanları ile sınırlıdır. Diğer bir sınırlılık ise anket çalışmasının kesitsel bir zaman diliminde yapılmış olmasıdır. Bu sınırlılıklar doğrultusunda gelecekte yapılacak araştırmalara birtakım önerilerde bulunulmuştur. Kontrol odağı, psikolojik dayanıklılık ve duygusal zekâ etkileşimine yönelik yapılan bu araştırma farklı destinasyonlarda yer alan otel çalışanları ya da yöneticileri üzerinde gerçekleştirilebilir veya turizm sektörünün farklı paydaşları örneklem olarak seçilebilir. Demografik özellikler açısından farklılık analizlerinin yapılması daha detaylı bilgiler sunabilir. Bunun yanında ilgili değişkenler ve demografik değişkenler ele alınarak durumsal etki veya düzenleyici etki test edilebilir. Psikolojik dayanıklılığın açıklanmasında farklı etkilerin söz konusu olduğu düşüncesine dayanarak; proaktif ve reaktif kişilik yapılarının etkisi yine duygusal zekâ veya kültürel zekâ yardımıyla özellikle turizm işletmesi çalışanları üzerinde incelenebilir. Ayrıca ilgili değişkenlere dair otel işletmesi çalışanları hakkında daha detaylı bilgi elde etmek amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılabilir. Mülakat, odak grup görüşmesi, gözlem vb. gibi nitel veri toplama yöntemleri kullanılarak çalışanlara ilişkin daha detaylı ve samimi bilgiler elde edilebilir. Son olarak ise duygusal zekâ sonradan geliştirilebilen bir zekâ türü olduğundan dolayı otel çalışanlarına duygusal zekâyâ yönelik eğitimlerin verilmesi önerilmektedir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu çalışmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi İğdır Üniversitesi Etik Kurulu 13.07.2020 tarihi ve 2020/22 karar/sayı numarası ile alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Abouserie, R. (1994). Sources and levels of stress in relation to locus of control and self-esteem in university students. *Educational Psychology, 14*, 323–330.
- Ağaoğlu, O. K. (1992). *İşgücünü verimli kullanma tekniklerinin turizm sektörüne uygulanması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Akbari, A., & Khormaiee, F. (2015). The prediction of mediating role of resilience between psychological well-being and emotional intelligence in students. *International Journal of School Health, 2*(3), 1-5.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Armstrong, A. R., Galligan, R. F., & Critchley, C. R. (2011). Emotional intelligence and psychological resilience to negative life events. *Personality and Individual Differences, 51*(3), 331-336.
- Bar-On, R. (1997). *Emotional quotient inventory: User's manual*. New York: Multi-Health Systems.

- Brown, O., & Swartz, E. (2012). Emotional intelligence and locus of control of adult patients with breast cancer receiving treatment. *South African Family Practice*, 54(2), 139-144.
- Büyükbayram, A., Arabacı, L. B., Gülsenay, T. A. Ş., & Varol, D. (2016). Öğrenci hemşirelerin duygusal zekâ ve sosyotropi-otonomi kişilik özellikleri ile psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişki. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(3), 29-37.
- Çam, O., & Büyükbayram, A. (2015). The results of nurses' increasing emotional intelligence and resilience. *Journal of Psychiatric Nursing/Psikiyatri Hemşireleri Derneği*, 6(3), 130-136.
- Deniz, M., Traş, Z., & Aydoğan, D. (2009). Akademik erteleme ve denetim odağının duygusal zekâ açısından incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), 607-632.
- Diehl, M., & Hay, E. L. (2010). Risk and resilience factors in coping with daily stress in adulthood: The role of age, self-concept incoherence, and personal control. *Developmental Psychology*, 46, 1132–1146.
- Frazier, P., Keenan, N., Anders, S., Perera, S., Shallcross, S., & Hintz, S. (2011). Perceived past, present, and future control and adjustment to stressful life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 100, 749–765.
- George, D., & Mallery, P. (2010). *SPSS for windows step by step: A simple study guide and reference*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gönen, T., & Koca Ballı, A. İ. (2020). Psikolojik sağlamlığın tükenmişliğe etkisi: Özel okullarda çalışan öğretmenler üzerine bir araştırma. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 46-60.
- Grob, A., Flammer, A., & Wearing, A. J. (1995). Adolescents perceived control: Domain specificity, expectations, and appraisal. *Journal of Adolescence*, 18, 403–425.
- Gürbüz, S. (2019). *Sosyal bilimlerde aracı, düzenleyici ve durumsal etki analizleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Hanton, S., Evans, L., & Neil, R. (2003). Hardiness and the competitive trait anxiety response. *Anxiety, Stress and Coping*, 16(2), 167-184.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation and conditional process analysis*. New York: The Guilford Press.
- Holt, P., Fine, M., & Tollefson, N. (1987). Mediating stress: Survival of the harddy. *Psychology in the Schools*, 24(1), 51-58.
- Just, H. D. (1999). Hardiness: Is it still a valid concept? *Eric*, 1-22.
- Kandemir, A. (2019). *Psikoloji öğrencilerinin psikolojik sağlamlık, duygusal zekâ ve kişilik özellikleri açısından incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Kararımak, Ö., & Siviş Çetinkaya, R. (2011). Benlik saygısının ve denetim odağının psikolojik sağlamlık üzerine etkisi: Duyguların aracı rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(35), 30-43.

- Klag, S., & Bradley, G. (2004). The role of hardiness in stress and illness: An exploration of the effect of negative affectivity and gender. *British Journal of Health Psychology*, 9, 137-161.
- Kobasa, S. C. (1979). Personality and resistance to illness. *American Journal of Community Psychology*, 7(4), 413-423.
- Kormanik, M. B., & Rocco, T. S. (2009). Internal versus external control of reinforcement: A review of the locus of control construct. *Human Resource Development Review*, 8(4), 463-483.
- Leontopoulou, S. (2006). Resilience of Greek youth at an educational transition point: The role of locus of control and coping strategies as resources. *Social Indicators Research*, 76, 95-126.
- Li, Y., Cao, F., Cao, D., & Liu, J. (2015). Nursing students' post-traumatic growth, emotional intelligence and psychological resilience. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 22(5), 326-332.
- Maddi, S. R. (1998). Dispositional hardiness in health and effectiveness. In H. S. Friedman (Ed.), *Encyclopedia of mental health* (pp. 323-335). San Diego: Academic Press.
- Maddi, S. R., & Khoshaba, D. M. (2001). *Personal views survey*. California: Hardiness Institute.
- Maddi, S. R., & Kobasa, D. M. (1984). *The hardy executive: Health under stress*. Chicago: Dow Jones-Irwin.
- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Lu, J. L., Persico, M., & Brow, M. (2006). The personality construct of hardiness, III: Relationships with repression, innovativeness, authoritarianism, and performance. *Journal of Personality*, 74(2), 575-598.
- Magnano, P., Craparo, G., & Paolillo, A. (2016). Resilience and emotional intelligence: Which role in achievement motivation. *International Journal of Psychological Research*, 9(1), 9-20.
- Mohapatra, M., & Gupta, A. (2010). Relationship of emotional intelligence with work values & internal locus of control: A study of managers in a public sector organization. *Journal of Management*, 7(2), 1-20.
- Ng, K. M., Wong, C., Zalaquett, C. P., & 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.
- Nicholas, P. K. (1993). Hardiness, self-care practices and perceived health status in older adults. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 1085-1094.
- Oktay, Z. (2013). *Çalışanların iç ve dış kontrol odaklarının duygusal zekâyla ilişkisi: Kamuda bir alan araştırması* (Yüksek Lisans Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Özbağır, T. (2019). *Öğretmenlerde psikolojik dayanıklılığın duygusal zekâyla, pozitif öğretmen özellikleriyle ve demografik değişkenlerle ilişkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özkan, L. (2019). *Lise öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Pakiş, A. K., & Deniz, M. E. (2020). Farklı branş öğretmenlerinin duygusal zekâ yeteneklerinin akademik iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık üzerine etkisi. *e-Kafkas Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 153-166.
- Parker, G. R., Cowen, E. L., Work, W. C. & Wyman, P. A. (1990). Test correlates of stress-resilience among urban school children. *Journal of Primary Prevention*, 11, 19-35.
- Planalp, S., & Fitness, J. (1999). Thinking/feeling about social and personal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 16(6), 731-750.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3): 879-891.
- Rajan, A. M., Srikrishna, G., & Romate, J. (2018). Resilience and locus of control of parents having a child with intellectual disability. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 30(3), 297-306.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Salovey, P., Bedell, B., Detweiler, J., & Mayer, J. (1999). Coping intelligently: Emotional intelligence and the coping process. In C. R. Snyder (Ed.), *Coping: The psychology of what works* (pp. 141–164). New York: Oxford University Press.
- Sample Size Calculator*. Erişim adresi: <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm> (Erişim tarihi: 5 Temmuz 2020).
- Seena, N. S., & Sundaram, S. (2018). The efficacy of psycho-spiritual intervention on emotional intelligence, spiritual intelligence and psychological resilience among maltreated juvenile girls. *Indian Journal of Health & Wellbeing*, 9(1), 125-130.
- Siman-Tov, A., & Kaniel, S. (2011). Stress and personal resource as predictors of the adjustment of parents to autistic children: A multivariate model. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 41(7), 879–890.
- Spahi, E. (2010). *Kosova ve Türkiye’de öğrenim gören üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve denetim odağı düzeylerinin incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Spector, P. E. (1988). *Work locus of control scale WLCS Page*. Erişim Adresi: <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/wlcspace.html> (Erişim tarihi: 1 Temmuz 2020).
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics*. Boston: Pearson Education Limited.
- Turnipseed, D. L. (2018). Emotional intelligence and OCB: The moderating role of work locus of control. *The Journal of Social Psychology*, 158(3), 322-336.
- Umaru, Y., & Umma, A. (2015). Effect of instruction in emotional intelligence skills on locus of control and academic self-efficacy among junior secondary school students in niger state, Nigeria. *Journal of Education and Practice*, 6(18), 164-169.

Wang, J. L., Zhang, D. J., & Jackson, L. A. (2013). Influence of self-esteem, locus of control and organizational climate on psychological empowerment in a sample of Chinese teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 1428-1435.

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

Yalom, I. D. (2001). *Varoluşçu psikoterapi*. Z. İyidoğan Babayiğit (Çev.). İstanbul: Kabalıcı Yayınevi.

The Mediating Role of Emotional Intelligence on the Impact of Locus of Control on Psychological Resilience: An Application for Hotel Businesses

Mehmet TEKELİ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences, Nevşehir /Turkey

Ezgi KIRICI TEKELİ

Karamanoğlu Mehmetbey University, The School of Applied Sciences, Karaman/Turkey

Extensive Summary

Today, individuals may face difficult conditions in all areas of life. Especially tourism sector employees may face quite challenging conditions due to intense human relations, long working hours and fast-paced work. On the one hand, hotel business employees who have to overcome these difficulties, on the other hand, have to provide a quality service to guests. One of the ways to overcome these situations is to provide psychological resilience as well as physical strength. In other words, psychological resilience comes into prominence as an important factor in the effective and efficient work of employees at the desired level.

Psychological resilience is defined as “a personality trait that keeps control of events by resisting in stress situations and is open to changes” (Kobasa, 1979). It is seen that some factors are effective in increasing the level of psychological resilience, which is said to be an important personality trait in overcoming difficult situations (Maddi, 1998). Among these factors, it is thought that there is a locus of control, which is defined as “people’s attributing the reasons of good or bad events to themselves or to people against their will, to factors such as luck and fate” (Rotter, 1966). Another is assumed to be emotional intelligence, which is defined as “the ability to understand oneself and others, to establish relationships with people, and to be able to overcome problems by adapting to sudden events and to be more successful against environmental demands” (Bar-On, 1997). As a matter of fact, it is stated that the locus of control and emotional intelligence, which are among the protective factors in psychological resilience research, interact with psychological resilience (Çam & Büyükbayram, 2015; Kararımak & Siviş Çetinkaya, 2011).

Psychological resilience, which is among the positive organizational behaviors, is seen as a feature sought in employees and it is also considered an important issue to investigate the conditions that affect this. In addition, the examination of the relationships among the variables of locus of control, psychological resilience and emotional intelligence on hotel employees and the limited number of studies in the field of tourism reveal the importance of the study. Therefore, the purpose of the study is to determine whether emotional intelligence has a mediating role in the effect of internal and external locus of control on psychological resilience.

A questionnaire was applied to hotel employees in order to collect data on the variables determined within the scope of the study. The “Work Locus of Control Scale (WLCS)” developed by Spector (1988) was used to measure the internal and external locus of control of hotel employees. “Personal Views Survey III-R” developed by Maddi & Khoshaba (2001) was used to measure psychological resilience levels. “Emotional Intelligence Scale” developed by Wong & Law (2002) was used to measure emotional intelligence levels (Ng et al., 2007).

The convenience sampling method was used to collect the data required to test the hypotheses. Employees of four and five star hotels operating in Istanbul constitute the population of the research. Within the scope of this research, 392 employees in the population of 46.841 employees were determined for the sample of the study.

The data obtained in the research were uploaded to statistics programs and analyzed using appropriate analysis techniques. Exploratory and confirmatory factor analysis was performed to measure the validity of the study, and alpha coefficient was included for the reliability of the scales. Relationships between internal and external locus of control, psychological resilience and emotional intelligence were examined. Whether emotional intelligence has a mediating effect on the relationship between the internal and external locus of control and psychological resilience was revealed by Process Macro. Finally, the significance of the mediating effect was evaluated according to the bootstrap results.

Firstly, validity and reliability analyzes of the scales were conducted in the study. As a result of exploratory and confirmatory factor analysis, it was determined that the scales were valid. In addition, the reliability levels of the scales were found to be quite high. Hotel employees have been found to have a high level of internal locus of control, psychological resilience and emotional intelligence. In addition, it was observed that they have a low level of external locus of control. On the other hand, while a positive and significant relationship was observed between internal locus of control, psychological resilience and emotional intelligence; a significant negative correlation was found between external locus of control, psychological resilience and emotional intelligence.

Within the scope of the research, it was determined that internal and external locus of control has a significant effect on both psychological resilience and emotional intelligence. Emotional intelligence has been found to have a significant effect on psychological resilience. Finally, emotional intelligence has been found to have a mediating effect on the effect of internal and external locus of control on psychological resilience.

In addition to the theoretical contributions of the research, it also contributes to hotel businesses and hotel employees. Hotel employees with an internal locus of control can perform better in dealing with stressful situations than hotel employees with an external locus of control. Hotel employees with an internal locus of control and high emotional intelligence are more resistant in achieving their goals than others. When all these results are evaluated, it is possible to say that such employees, who are psychologically strong, can be more effective and productive in their work and accordingly, they can produce higher quality results. Such positive developments in employees, on the one hand, increase the services offered to tourists, on the other hand, develop as a positive situation for hotel business.

Some suggestions have been made for future research. This research on the interaction of locus of control, psychological resilience and emotional intelligence can be carried out on hotel employees or managers in different destinations, or different stakeholders of the tourism sector can be selected as a sample. In addition, performing analysis of differences in terms of demographic characteristics can provide more detailed information. In addition, the conditional effect or moderator effect can be tested by considering the relevant variables and demographic variables. Finally, since emotional intelligence is a type of intelligence that can be developed later, it is recommended to provide training for emotional intelligence to hotel employees.