



Duygusal Zekânın Örgütsel Sinizme Etkisi: Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma

*The Effect Of Emotional Intelligence on Organizational Cynicism:
Research on Hotel Employees*

Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe Üniversitesi
Turizm Fakültesi,
03200, Afyonkarahisar, Türkiye
elbeyipelit@aku.edu.tr

Çağatay AYANA

Afyon Kocatepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü,
03200, Afyonkarahisar, Türkiye
cagatay.ayana@hotmail.com

Özet

Bu çalışmanın amacı, otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel sinizm davranışları üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Afyonkarahisar merkezde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada; veriler anket tekniği ile toplanmış olup, katılımcıların duygusal zekâ ve örgütsel sinizm düzeyleri, betimsel istatistikler kullanılarak çözümlenmiştir. Ayrıca katılımcıların duygusal zekâ ile örgütsel sinizm düzeylerinin bazı bireysel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği t-testi ve one-way anova testi ile analiz edilmiştir. Buna ilave olarak işgörenlerin duygusal zekâ ile örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişki/etkinin belirlenmesinde korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular, otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Bu doğrultuda işgörenlerin duygusal zekâ düzeyleri arttıkça örgüte yönelik geliştirmiş oldukları sinizm tutumlarında/davranışlarında bir azalma meydana gelmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zekâ, örgütsel sinizm, işgören, otel işletmeleri.

Abstract

The aim of this study is to determine the effect emotional intelligence on hotel employees' organizational cynicism behavior. This study has been carried out on the employees working in the five star hotels in Afyonkarahisar and the data was gathered through survey technique. The emotional intelligence and organizational cynicism level of the participants were analyzed using descriptive statistics. Also, whether participants' emotional intelligence and organizational cynicism level vary according to some individual characteristics hypothesis was analyzed with t-test and one-way ANOVA test. In addition, correlation and regression analysis were utilized in determining the effect/relationship between levels of the hotel employees' emotional intelligence and

organizational cynicism. The findings from the research show that there is an inverse relationship between hotel employees' organizational cynicism level and emotional intelligence level. In this direction, it was found out that as the employees' emotional intelligence level increases, their attitude towards organizational cynicism decreases.

Keywords: *Emotional intelligence, organizational cynicism, employee, hotels.*

Giriş

İşgörenlerin, çalıştıkları örgütlerde sürekli olarak olumsuzluklar yaşaması örgüte karşı bazı olumsuz tutumları benimsemesine ve bu tutumları davranışa yansıtmasına neden olur (Andersson, 1996: 1398). Söz konusu bu olumsuz tutum/davranışlardan biri olan örgütsel sinizm, örgütlerin ve örgüt yöneticilerinin önemle üzerinde durduğu/durması gereken konular arasında olup, bu tutumların/davranışların giderilmesine yönelik çözüm geliştirme çabalarının önemi her geçen gün daha da artmaktadır. Bu aşamada özellikle bir birey olarak işgörenin taşıdığı duygu ve düşüncelerin çalışma sürecinde örgüte yönelik tutumlarda da önemli düzeyde etkiye sahiptir. Nitekim işgören duygularının, görevlerinin yerine getiriliş biçimine olumlu ya da olumsuz olarak doğrudan etkilerini görmek mümkündür. Özellikle insan unsurunun ön planda olduğu işlerde duyguların yoğunluğu daha da fazla hissedilmektedir. Bu gibi işlerde bireylerden duygularını kontrol etmeleri ve yönlendirmeleri beklenmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012: 4). Bu kapsamda söz konusu duyguların, yönetimi önem kazanmakta ve çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin geliştirilmesi gündeme getirmektedir.

Duygusal zekâ, bireylerin öncelikle kendi duygularını anlamalarını ve yönetebilmelerini sağlayan, bunun yanında başkalarının duygularını anlayabilme, empati kurabilme, motivasyon artırma ve özgüven duygusunu geliştirme olanağı tanıyan bir kavramdır. Bu sebeple, günümüzde duygusal zekâ kavramı işletmecilik ve yönetim alanında önem kazanmaktadır (Doğan ve Demiral, 2007: 210). Nitekim Özata ve Aslan (2008) gerçekleştirmiş oldukları çalışmada, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan işgörenlerin, işletmelerine karşı bağlılık, yöneticisine karşı sorumluluk ve işe olan duyarlılık duygularının daha fazla olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Söz konusu bu durum özellikle birebir hizmet sunumunun ve etkileşimin oldukça önemli olduğu bir hizmet işletmesi olan otel işletmeleri çalışanları açısından daha da önemli bir konum almaktadır. Çünkü özellikle hizmet sunumu sırasında çalışanların işletmeye karşı geliştirdiği/geliştireceği olumsuz tutum ve davranışların işletmelere telafisi oldukça maliyetli veya çok zor olacak olumsuz etkilere yol açacaktır. Bu kapsamda bu alandaki mevcut durumunun ortaya konularak önerilerin geliştirilmesine dönük araştırmalar önemlidir. Bu doğrultuda, bu araştırmada otel işletmeleri işgörenlerinin mevcut duygusal zekâ düzeylerini ortaya koyarak örgütsel sinizm üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmış ve elde edilen bulgular doğrultusunda, ilgili taraflara konuyla ilgili öneriler sunulmuştur.

1. Duygusal Zekâ: Çalışan ve Örgüt Açısından Önemi

“IQ sizi işe aldırır ancak sizi terfi ettiren EQ'dur.”

Naney Gibbs

Bireylerin aldıkları her kararda mantığın varlığı olduğu kadar duygularında etkisinden bahsetmek mümkündür. Duygular, insan hayatının her alanında yer almasının yanı sıra bireylerin herhangi bir eyleme dönük verdikleri kararları yönlendiren önemli bir unsur haline gelmiştir. Duygusal zekâ, “(EQ,

emotionalquotient)” bireylerin öncelikle kendi duygularını anlamalarını ve yönetebilmelerini sağlayan, bunun yanında başkalarının duygularını anlayabilme, empati kurabilme, motivasyon artırma ve özgüven duygusunu geliştirme olanağı tanıyan bir kavramdır (Doğan ve Demiral, 2007: 210). Duygusal zekâ kavramının kökenleri 1920 ve 1930’lu yıllarda IQ kavramının popülerleşmesinde etkili olan, tanınmış psikolog E.L. Thorndike (1920)’nin, *Harper’s Magazine*’deki “*Intelligence and Its Uses*” adlı makalesinde; duygusal zekânın bir yönü olan sosyal zekânın, başkasını anlayabilme ve insan ilişkilerinde akıllıca davranabilmenin IQ’nun başlı başına bir parçası olduğunu öne sürmesiyle ilgi çekmeye başlamıştır. Bu anlamda sosyal zekâ; insanları anlama, yöneltme ve sosyal ilişkilerde mantıklı davranmayla ilgili yetenekler olarak değerlendirilmektedir (Perez, Petrides ve Furnham, 2005: 124, Goleman, 2000: 98). Bununla birlikte duygusal zekâ kavramı, 1995 yılında psikolog Daniel Goleman tarafından yayınlanan “*Duygusal Zekâ*” adlı kitap ile dikkat çekmiştir. 1990’lı yıllardan itibaren daha çok akademik alanlarda çalışma konusu olarak ön plana çıkan bu olgu günümüzde “IQ” ile sıkça karıştırılır durumdadır (Aslan ve Özata, 2008: 80). Ayrıca günlük hayat içerisinde “EQ” ve “IQ” arasında sıkça karşılaştırmalara da rastlanılmaktadır. Özellikle Daniel Goleman; “*Duygusal Zekâ Neden IQ ‘dan Daha Önemlidir?’*” adlı kitabın da bu karşılaştırmalara oldukça açıklayıcı örnekler vermiştir.

Goleman (2000), kitabında duygusal zekânın “kendini motive etme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek, kişisel tatminleri erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünülmesine izin vermeme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme” faktörlerini içerdiğini belirtmektedir. Bu doğrultuda Mayer, Salovey ve Caruso (2000), Goleman (2000)’in duygusal zekâyâ ilişkin belirttiği faktörleri de içerecek şekilde duygusal zekâ modelinin duygusal sistemleri içeren dört boyutu üzerinde durmaktadır. Ayrıca işgörenlerin duygusal zekâ düzeylerini ölçmeye yönelik Chan (2004; 2006) tarafından söz konusu bu 4 boyuta dayanan 12 ifadeli ölçek oluşturulmuştur. Bu araştırmada da kullanılan söz konusu bu boyutların içerikleri aşağıda kısaca açıklanmıştır:

Duygusal Değerlendirme: Duygusal zekâ, duyguların algılanıp ifade edilmesiyle başlar. Burada söz konusu olan; yüz ifadelerindeki, ses tonundaki, sanat objelerindeki duyguları hissedip değerlendirmek olarak ifade edebilir.

Empatik Duyarlılık: Bir kişinin anlatmak istediklerini ses tonu, el-kol hareketleri veya diğer sözsüz kanallardan ifade edilmesi ile kişinin karşısındakinin hislerini anlayabilmesi empatik duyarlılık olarak açıklanabilir.

Pozitif Duygusal Yönetim: Duygusal zekâ açısından umutlu olmak, kişinin zorlu engeller veya yenilgiler karşısında bunaltıcı kaygıya, teslimiyetçi bir tutuma ya da depresyona yenik düşmemesi anlamına gelir. Gerçekten de umut besleyebilen kişiler hedeflerine doğru ilerlerken diğerlerine oranla daha az depresif, genelde daha az kaygılı ve duygusal açıdan da daha az sıkıntılı görünürler.

Duyguların Olumlu Kullanımı: Olumsuzluktan rahatsız olmamak, bir çeşit iyimser inkâr yolu ile olumlu bir çözümlenmedir ve belki de sarsıntı sonrası stres bozukluğu gibi daha şiddetli kişilik çözümlenmesi durumlarında rol oynayan sinirsel mekanizmaların da ipucu olabilir. Kişinin kendi duygularını düzene sokması açısından başarılı bir strateji gibi gözükmemektedir, ancak kişinin özbilinci bakımından bedelinin ne olduğu tam olarak bilinemeyen bir problem çözücüdür.

Duygular, insanların sadece kendi benliklerinde değil aynı zamanda toplumsal yapılar dâhilinde de önemli bir yer tutmaktadır. Toplumsal yapıların varlığı için,

duyguların; aktarımı, aktarma yöntemleri, aktarma zamanları dahi önem kazanmaktadır. Toplumsal yaşam içerisinde duygular; başkalarının sınırlarını aşmamak/geçmemek şartıyla, rahatlıkla kontrol edilerek aktarılabilir ve yaşanabilir olmalıdır. Bu ise ancak kişilerin “benlik” duygusundan “biz” duygusuna geçebilmesiyle gerçeklik gösterebilir. Bu noktada duygusal zekânın başkasının duygularını anlayabilme bölümü kullanılarak “biz” anlayışının daha kolay yaşatılabileceği söylenebilir. Kurumları da bir toplum olarak düşündüğümüzde ise işgörenler görüşlerine ve düşüncelerini birbirlerine rahatça açabiliyor, birbirini eleştirebiliyor ve bundan kimse incinmiyorsa, kurumda işbirliği ve dayanışma duygusu varsa çalışanlar rahatlıkla yeni girişimlerde bulunabiliyor ve bu yönde destekleniyorsa, diğer bir söylemle kurumda “biz” duygusu varsa işte o zaman o kurumun yüksek duygusal zekâ boyutunda çalıştığını belirtmek mümkündür (Doğan ve Demiral, 2007: 221). Ayrıca kurumlar içerisinde “biz” duygusunun yakalanması işgörenleri kurum içerisinde daha huzurlu ve verimli çalışmasını destekler.

Konuyla ilgili olarak, Özata ve Aslan (2008), çalışmalarında Konya’daki hastane çalışanlarının duygusal zekâ ve tükenmişlik düzeylerinin etkileşimini ele almışlardır. Çalışma sonucuna göre, çalışanların duygusal zekâ ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü yüksek ilişki saptanmıştır. Ayrıca çalışanların duygusal zekâ düzeyinin artışı çalışanların işlerine karşı duyarlılık düzeylerinin artması sonucunu da ortaya çıkarmıştır. Öneri olarak ise EQ’nun artırılabilir olmasından dolayı, işgörenlerin EQ düzeyleri artırılarak, işe olan duyarlılığın artırılabilmesi ilgili çalışmada ifade edilmiştir. Fortune 500 listesindeki işletmelerin 44’ü üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada, duygusal zekâ düzeyleri yüksek olan satış elemanlarının toplam geliri ortalamasının iki katına çıkarabildikleri hesaplanmıştır. Yine başka bir çalışmada %10’luk bir farkla daha yüksek duygusal zekâyâ sahip olan teknik program yapımcılarının duygusal zekâ düzeyleri düşük olan çalışanlara kıyasla üç kat daha hızlı program yazılımı geliştirdikleri belirlenmiştir (Poskey, 2013). Konuyla ilgili olarak araştırmalar da göstermektedir ki işgörenlerin duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olması hem işletme açısından hem de çalışanlar açısından olumlu sonuçları beraberinde getirmektedir.

Duygusal zekâ becerisine sahip kurumlarda, çalışanların verimliliği artmakta, liderin gelişimi, personel güçlendirme, motivasyon, yaratıcılık, yenilikçilik ve zaman yönetimi daha kolay sağlanabilmekte ve bunların doğrultusunda kurumsal başarı gelmektedir (Stock, 2006). Genel anlamda, duygusal zekâ, bireysel bazda yapılan ve toplumsal alanda (işletmeler, kurumlar, toplumlar vb.) etkilerini gördüğümüz davranış ve ya tutumların, duygularla yönetilmesi olarak açıklanabilir. Özellikle hizmet sunan işletmelerde işgörenlerin tutum veya davranışları müşteri memnuniyetinin büyük ölçüde belirleyicisi olabilmektedir. Özata ve Aslan (2008)’in çalışmasında da belirtildiği gibi işgörenlerin sahip olduğu duygusal zekâ düzeyleri ile doğru orantılı olarak işe olan duyarlılığı da etkilemekte ve bu durum da müşteri memnuniyetine dolaylı olarak olumlu bir şekilde yansımaktadır. Bireylerin IQ düzeyleri ne kadar yüksek olursa olsun, iletişimin ve sosyal etkileşimin var olduğu her alanda “EQ” en az IQ kadar yönlendiricidir. EQ düzeyleri yüksek olan işgörenlerin işe olan duyarlılığının yüksek olması birçok faydayı (örgütsel vatandaşlık duygusu, örgüte karşı bağlılık, müşteri memnuniyeti sağlama isteği vb.) sağlar. Duygusal zekâ düzeyinin düşük olması durumunda ise sorunların ortaya çıkma ihtimali artış gösterir ve buna bağlı olarak işgören tarafından işletmeye karşı olumsuz duyguların, tutum ve davranışların

beslenmesi/sergilenmesi (örgütsel sinizm), çalışma ortamında çatışmaların yaşanması gibi olumsuzlukların da artışı gözlemlenebilir. Bu doğrultuda çalışanların örgütlerine yönelik geliştirmiş/geliştirecekleri olumsuz tutum/davranışlardan biri olan örgütsel sinizm konusu işletme yönetimlerinin üzerinde durmaları ve önlem almaları gereken konular arasındadır.

2. Örgütsel Sinizm: Çalışan ve Örgüt Açısından Önemi

Örgütsel sinizm, temelde inanç, dürüstlük, adalet ve içtenlik ilkelerinin kişisel çıkarlar doğrultusunda kurban edildiği düşüncesini taşımaktadır (James, 2005: 4). Bu düşüncelerin işletmeler içerisinde baş göstermeye başlaması işletme yöneticileri için dikkatle üzerinde durulması gereken bir problem haline dönüşmüştür. Örgütsel sinizm olgusuna kaynaklık eden, sinizmin kökenleri Antik Yunan'a kadar uzanmakta olup, bir düşünce okulu ve bir yaşam tarzı olarak belirtilmiştir (Dean vd, 1998: 342). Oxford İngilizce sözlükte sinizmi kendi duygularında bulunduran kişiyi sinik olarak adlandırmış ve “insanı harekete geçiren güdü ve eylemelerde samimiyete ve iyiliğe inanmama eğilimli; alaycı ve gülüşüyle bunu vurgulamayı alışkanlık haline getirmiş küçümseyerek hata bulucu kişi” olarak tanımlamıştır (Tokgöz ve Yılmaz, 2008: 285).

Sinik ve sinizm kavramları yıllar boyunca öğretilerde farklı anlamlar türetilerek süregelmiştir (Dean vd. 1998: 342). Bir davranış olarak ise, toplumsal değerlere karşı bir güvensizlik ifadesi ile bu değerlerin mizahi bir tarzda şiddetle eleştirilmesi şeklindeki yaşam biçimi olarak ele alınan eski dönem sinizmi ile günümüz sinizmi arasında farklılıklar vardır. En azından günümüzdeki sinikler açısından bu davranışlar bir yaşam biçimi halinde değildir (Candan, 2013: 183). Sinik duygular besleyen kişilerde davranışsal olarak farklılıklar gözlenmekte olup genel olarak siniklerin bazı temel özellikleri şu şekilde sıralanmıştır (Özgener vd., 2008: 54):

- Sinikler, yalan söyleme, yapmacık davranmayı ve başkalarını istismar etmeyi insanın temel karakteristikleri olarak görürler,
- Sinikler, insanın seçimlerini yaparken bencil davrandıklarını, insan davranışlarının tutarsız olduğunu ve insanın güvenilmez olduğuna inanırlar,
- Sinikler, genellikle eylemlerin arkasında saklı güdüler olduğuna inanırlar,
- Sinikler, psikolojik objeye (kişi, örgüt, grup, toplum gibi) ilişkin bir şey düşündüklerinde sıkıntı, tiksinti ve utanç hissedebilirler,
- Sinikler, psikolojik objede dürüstlük ve samimiyet olmadığına dair net ifadeler içeren eleştiriler yapabilirler,
- Sinikler, psikolojik objeyle ilgili deneyim yaşadıklarında genellikle kendi yorumlarıyla olayları anlatır ve alaycı mizah kullanırlar.

Sinizmin bireysel tutum ve davranışlarını daha da genişletmesiyle kurumlar bazında varlık göstermesi de hem kurumlar hem de kurum yöneticileri olarak önemli bir sorun haline almıştır. 19. yüzyılın başlarından itibaren yönetim alanında bir problem olarak görülen sinizm konulu birçok çalışmaya (Brandes vd., 1999; Wanous, vd., 1994; Kracaoğlu ve İnce, 2012; Pelit ve Pelit, 2014a) rastlamak mümkündür. Literatürde “sinizm”, örgütsel açıdan ise “örgütsel sinizm” olarak ele alınan sinizm olgusunu Andersson (1996: 1402); kişi, grup, ideoloji sosyal yetenekler veya kurumların güvensizliğine yönelme ve kızgınlık, ümitsizlik, hayal kırıklığı ile özdeşleşen genel veya özel tutumlar olarak tanımlamaktadır. Örgütsel sinizm ise işgörenin bağlı olduğu örgüte karşı negatif tutumlar sergilemesi olarak ele alınmakta ve işgörenlerin bağlı oldukları örgütün dürüstlükten yoksun olduğu inancına sahip

düşüncelerden kaynaklanan, olumsuz davranışlar bütünü olarak tanımlanmaktadır (Dean, vd., 1998: 345). Ayrıca örgütsel sinizm, küçük düşürücü ve kritik davranışlara neden olan, güçlü hissi duygularla eşleştğinde örgütün doğruluğunu azaltan bir inanç şeklidir (Abraham, 2000: 269). Sinik davranışlar çağımızda örgütler içerinden önemli bir alana hükmedebildiği söylenebilir. Bu hâkimiyet örgütlerin yapısal bütünlüğüne zarar verebileceği gibi örgüt hayatını önemli derecede riske atabilir. Bundan dolayı, örgüt yöneticileri bu sinik tutumları ortadan kaldırmaya yönelik çabalar gösterirken önceliği bu sinik tutumların kaynaklarına ulaşmaya vermelidirler.

Örgütsel sinizme kaynaklık eden birçok faktörden söz etmek mümkündür. Yönetim alanında yapılan hatalar, aşırı stres ve rol yükü, kişisel ve ya örgütsel beklentilerin karşılanamaması, iletişimsizlik, psikolojik sözleşme ihlali ve işten çıkartma sinizmin başlıca sebeplerindendir (Reichers vd., 1997:59). Örneğin Andersson ve Bateman'ın (1997) birlikte geliştirdikleri, yönetici ücretlerinin yüksek düzeyde olmasının, örgütsel performansın düşüklüğünün ve önceden haber vermeden işten çıkarmaların beyaz yakalı işgörenler arasında sinizm oluşturduğu sonucuna ulaşmışlardır. Örgütsel sinizmi yaratıcı sebeplerini birçok farklı kökene dayandırmak mümkündür. Konuyla ilgili çalışmalarda genelde bireysel ve örgütsel faktörler olarak sınıflandırılan söz konusu bu sebepler aşağıdaki tabloda (Tablo 1) özet olarak sunulmuştur.

Tablo 1: Örgütsel Sinizmi Etkileyen Faktörler

Örgütsel Sinizmi Oluşturan Bireysel Faktörler	Örgütsel Sinizmi Oluşturan Örgütsel Faktörler
<ul style="list-style-type: none"> • Yaş • Eğitim durumu • Gelir düzeyi • Cinsiyet • Medeni durum • Hizmet süresi 	<ul style="list-style-type: none"> • Örgütsel politika • İletişimsizlik • Hiyerarşi • Örgütsel adalet • Psikolojik sözleşme ihlali • Yönetici desteğinin olmaması • Küçülme ve işten çıkartma • Örgütsel ikiyüzlülük

Kaynak: Pelit ve Pelit, 2014a; Turan, 2011; Kalağan, 2009; Karacaoğlu ve İnce, 2012'den yararlanılarak oluşturulmuştur.

Tablo1'e ek olarak, türü ne olursa olsun herhangi bir organizasyonda ortaya çıkan engelleme eylemi de kişinin örgütüne yönelik sinik tutum geliştirmesine neden olabilmektedir (Brandes vd., 2008: 235). Yine örgütlerde ortaya çıkan kariyer süreci ile ilgili problemler ve yapısal gerilimler de örgütsel sinizme neden olan etkenlerdendir (Özgener vd. 2008: 57). Bu olgunun örgütler için öneminin anlaşılmasıyla birlikte, örgüt içerisinde var olan sinik tutum/davranışların ortaya çıkarılmasına yönelik farklı ölçekler geliştirilmiştir. Örneğin, Dean, vd. (1998), tarafından geliştirilen örgütsel sinizm ölçeği de bu alanda en çok kullanılan ölçek olup örgütsel sinizmi üç farklı boyutta ele almıştır. Söz konusu bu boyutlar; bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olarak belirlenmiştir.

Örgütsel sinizmin bilişsel boyutu; örgütün bütünlükten yoksun olduğu inancını ifade etmektedir. Örgütsel sinikler örgütlerdeki uygulamalarda adalet, dürüstlük ve samimiyet gibi ilkelerin eksikliğinin oluşmaya başladığına inanmaktadırlar. Örgütsel sinikler, bilişsel boyutta örgütlerindeki bu ilkelerin çoğu kez göz ardı edildiğine ve ahlaksız davranışların norm haline dönüştüğüne, insanların davranışlarının tutarsız ve güvenilmez olduğuna inanmaktadırlar (Dean vd., 1998). **Örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu;** sinik inançlardan bağımsız olarak düşüncelerden kaynaklanan yoğun duyguların oluştuğu boyuttur (Brandes ve Das, 2006). Bu boyutta bireyin, öfke, gerginlik, telaş,

sıkıntı, kızgınlık, saygısızlık, küçümseme gibi yoğun duygular ortaya koyduğu görülmektedir (Abraham, 2000). **Örgütsel sinizmin davranışsal boyutu** ise örgütsel sinizmin son boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu boyutta sinikler, tutum halinde bünyelerinde bulundurdıkları duyguları davranış boyutuna taşırlar, örgüt içinde gelecek olaylar hakkında olumsuz tahminler yapma eğiliminde bulunurlar. Olumsuz ve çoğu zaman da çalışma arkadaşlarını ve ya bağlı olduğu örgütü küçük düşürmeye yönelik davranışlar sergilemeye başlarlar (Dean, vd., 1998).

Örgüt hangi alanda faaliyette bulunursa bulunsun, sinik davranışlar genelde yukarıda belirtilen nedenlerden kaynaklanır ve bireysel veya örgütsel çerçevede varlık gösterir (Pelit ve Pelit; 2014a). Bu davranışların sonucu genelde örgüte olumsuz olarak yansır ki bu da örgütün başarısını engelleyen temel faktörlerden biri olarak karşımıza çıkar. Nitekim konuyla ilgili araştırmalara bakılacak olursa, Brandes vd. (1999), orta büyüklükteki bir fabrikada çalışan 129 kişi üzerinde yürüttüğü çalışmalarında, örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, işgören katılımı, yöneticinin biçimsel davranışı, yöneticinin ekstra rol davranışı ve yöneticinin katılımı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık arasında güçlü ve negatif bir ilişki olduğu saptamıştır (Turan, 2011). Bu sonuçlar örgütsel sinizmin birçok çalışma davranışı ile ilişkisini ortaya koymaya yönelik ipuçları sunmaktadır. Daha geniş çerçevede, örgütsel sinizmin gerek bireysel gerekse örgütsel açıdan etkileri/sonuçları aşağıdaki tabloda (Tablo 2) özet olarak sunulmuştur.

Tablo 2: Örgütsel Sinizmin Etkileri Sonuçları

Örgütsel Sinizmin Bireysel Etkileri/Sonuçları	Örgütsel Sinizmin Örgütsel Etkileri/Sonuçları
<ul style="list-style-type: none"> • Sinirsel bozukluklar • Depresyon • Uykusuzluk • Duygusal çöküntü • Hayal kırıklığı • İşten ayrılma • Performans düşüklüğü • Olumsuz tutumlarda artış • Kendini bilgisiz hissetme • Motivasyonun azalması 	<ul style="list-style-type: none"> • İş tatmininin azalması • Örgütsel bağlılığın azalması • Tükenmişlik düzeyinin artması • Örgütsel yabancılaşma • Örgütsel güvensizlik • İşgücü devrinin hızının artması • Örgüte yönelik sabotaj • Hırsızlık • Örgüte güvensizlik • İş devamsızlıklarında artış

Kaynak: Pelit ve Pelit, 2014a; Kalağan, 2009; Abraham, 2000:274; Bommer ve diğ., 2005:736; Eaton, 2000:12; James, 2005:24; Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003; Naus, 2007:28; Reichers ve diğ., 1997:51; Thompson ve diğ., 2000; Turner ve Valentine, 2001:134; Wanous ve diğ., 1994:269' den yararlanılarak oluşturulmuştur.

Örgütsel sinizmin örgütlere yönelik Tablo 2'de belirtilen etkileri doğrultusunda, turizm işletmelerine yansımalarına bakıldığında ise iş gücü devir hızının diğer sektörlerle karşılaştırıldığında daha yüksek olması (Birdir, 2000; Yalçın ve İplik, 2005), bu işletmelerde konuya daha fazla hassasiyetle yaklaşılmasını gerekli kılmaktadır. İşgören devir hızının yüksek olması, özellikle hizmet sektöründe önemli düzeyde olumsuz etkileri de beraberinde getirmekte ve bu durum işletmeye ekonomik boyutta zarar getirdiği gibi müşteri memnuniyeti itibari ile de olumsuzluklar ortaya çıkarmaktadır. İşgören devir hızının düşürülmesine yönelik yapılabilecek planlamalar, işgörenlerin işletme hakkında olumlu düşüncelere sevk edilmesiyle başarılı olabilir. Bu doğrultuda çalışanların örgüte yönelik geliştirecekleri olumsuz tutum/davranışlarının

yerini olumlu düşüncelerin alması, örgütler açısından son derece önemlidir. Turizm sektöründe müşteri ile birebir iletişimin/ilişkinin üst düzeyde olduğu işletmelerin çoğunluk gösterdiği göz önüne alınırsa, işgörenlerde var olan en ufak olumsuz düşünce, tutum veya davranışın müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyeceği açıktır (Öney, 1998). Bu doğrultuda özellikle bu sektörde faaliyette bulunan işletmelerde çalışanların duygularının yönetimine ilişkin geliştirilmeleri ve olumsuz duyguların olumluya çevrilmesine yönelik çalışmalar önem taşımaktadır.

3. Duygusal Zekâ ile Örgütsel Sinizm İlişkisi ve İlgili Çalışmalar

Örgütsel sinizmin temelinde farklı sebeplerden kaynaklanan işgören memnuniyetsizliğinin varlığı kesin bir sonuçtur. İşgören memnuniyetinde, yöneticiler ve işgörenler arasında iletişim önemli bir etkidir. İşletme yönetimi, insana ve ilişkilerine önem vererek ve onları uyumlu bir şekilde yöneterek rakiplerine oranla stratejik bir üstünlük de elde edebilir (Doğan ve Kılıç, 2008). Özellikle globalleşme ile birlikte kuşaklar arasında değişen iletişim biçimleri (Kozlowski, 2013), daha doğrusu iletişim kanallarının artık ağırlıklı olarak mobil ortama taşınması bile hizmet sektöründe iletişim unsurunun önemini azaltmamıştır. Nitekim bir hava kargo şirketinin “uçaklar değil insanlar teslimat yapar” sloganı, işletmedeki personelin müşterileri ile birlikte en değerli varlıklar olarak görülmesi gerektiğine işaret etmektedir (Hasanoğlu, 2002). Bu sayede de işgörenlerinin zihninde bağlı oldukları işletmeye karşı olumlu bir düşünce yaratacaktır. Bazı durumlarda ise kurumlar işgörenleri için faydalar yaratmaya çabalasalar dahi örgütsel sinizmin yaşanmasını engelleyemezler. Bunun sebebinin ise işgörenlerin kişisel tutum ve davranışlarından kaynaklanmasıdır. İşgörenlerin, bu olumsuz tutum/davranışlarını ancak onların duygusal algılarını yönlendirerek değiştirmek ve ya en aza indirmek mümkün olabilir. Duygusal zekânın bir diğer açıdan önemi ise, ancak ekip çalışmaları ile başarı sağlanabileceği işlerde varlık göstermektedir. Ekip içerisinde birlikte çalışabilmenin, başarılı ve verimli olabilmenin yolu da, ekip üyelerinin duygusal zekâyâ sahip olmalarıyla yakından ilişkilidir. Özellikle turizm sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinde ekip çalışmasının önemi yüksektir. Nitekim konunun önemini anlaşılmasıyla birlikte bu alandaki çalışma ve uygulama sayısında da hatırı sayılır bir artış göze çarpmaktadır. Örneğin, L’Oreal, satış görevlilerini seçerken bir bölümünü normal işe alış yöntemlerine göre, bir bölümünü ise duygusal zekâ yeteneklerine bakarak seçmiştir. Duygusal yeteneklerine bakılarak seçilen elemanların diğerlerine oranlar 91,370 dolar daha fazla satış yaptıkları görülmüştür. Bunun sonucunda da oldukça fazla gelir artışı sağlanmıştır. Ayrıca, duygusal yetkinlikleri yüksek olan satış elemanlarının birinci yıl içinde personel devir oranının, diğer elemanlara göre %63 daha düşük olduğu görülmüştür (Chernis, 2001). Nitekim konuyla ilgili gerçekleştirilen söz konusu bu araştırmaların sonuçları, duygusal zekânın işletmeler için önemli bir yere sahip olduğuna yönelik önemli ipuçları sunmaktadır. Ayrıca duygusal zekânın, bireylerde geliştirilebilir olması örgütsel sinizme karşı kullanılabilir olduğuna yönelik bir ipucu niteliğindedir.

Örgütsel sinizmin etkilerini, işletmeler için önemini vurgulamak ve yöneticileri bu soruna karşı daha duyarlı davranmaları gerektiğini belirtmek için örgütsel sinizmin farklı değişkenler ile ele alındığı birçok çalışma yapılmıştır. Bunların büyük bir bölümü; örgütsel sinizm ile bağlılık (Brandes, vd., 1999), iş doyumunu (Wanous, vd., 1994; Rechters, vd., 1997; James, 2005), güven (Brandes, 1997; Thompson, 2000), örgütsel adalet (FitzGerald, 2002), Örgütsel vatandaşlık (Andersson ve Bateman, 1997; Brandes, 1997; Abraham, 2000; James, 2005; Wilkerson, vd., 2008), iş tatmini (Arabacı, 2010),

mobbing (Pelit ve Pelit, 2014b) arasındaki ilişkileri üzerine yürütülen çalışmalardır. Öte taraftan, örgütsel sinizmle ilgili yukarıda belirtilen çalışmalar daha çok eğitim kurumlarında yapılmış olması dikkat çekmektedir. Diğer taraftan, duygusal zekâ ile örgütsel sinizmin ilişkisi üzerine herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Özellikle hizmet üreten işletmelerden biri olan otel işletmelerinde işgörenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel sinizm davranışları ilişkisini irdeleyen bir çalışmaya rastlanmamış olması bu konudaki araştırmalara duyulan ihtiyacı ortaya koymaktadır. Özellikle bireylerin örgütsel yaşamlarındaki davranışlarının altında, kişisel özellikleri ve örgütün özelliklerinin dışında yaşadığı duygusal olayların da etkisinin olduğu muhakkaktır (Özdevecioğlu, 2004: 183). Nitekim Brown ve Cregan (2008: 669) duygusal olaylar kuramıyla iş yerinde yaşanan; hayal kırıklığı, üzüntü, güvensizlik gibi duyguların işgörenlerin iş tutumları üzerinde etkili olduğunu ileri sürmektedir. Bu doğrultuda; temelini hayal kırıklığı, güvensizlik, inançsızlık gibi duyguların oluşturduğu örgütsel sinizm kavramının, bilişsel ve duyuşsal boyutunda işgörenlerin sinik tutumla/davranışlar sergilemeleri olasıdır (Pelit ve Pelit, 2014a: 85)

Günümüzde işletme yapıları, klasik yönetim düşünce sistemindeki işletme yapılarından önemli derece farklılıklar göstermektedir. Özellikle işgörene verilen değer bunun en önemli göstergesidir. İşletmeler içerisinde örgütsel sinizm tutum/davranışının ortaya çıkmasına neden olan faktörlerden biri de şüphesiz işgören duygularıdır. İşgören duygularının olumlu yönde kullanımı sağlamak ve ya işgören duygularının yönetiminde söz sahibi olabilmek, işletmelerde var olan örgütsel sinizmin daha ilk aşamasındayken ortadan kaldırılmasını sağlayabilir. Bu çerçevede duygusal zekânın temelinde yatan en önemli etkenlerden biri olan “bireyin kendini başaklarının yerine koyabilme kabiliyeti” işgörenleri bağlı oldukları yöneticilerin veya kurumların yerine koyabilmelerini sağlaması hedeflenmiştir. Sergilenebilecek bu kabiliyet aracılığı ile işgören zihninde, yöneticiye veya kuruma karşı olum düşüncelerin olumluya çevrilmesi veya bu yönde tedbir alınması mümkün olabilecektir.

4. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm işletmelerinin genel özelliği, işgören psikolojisinin yaptıkları işlerde önemli izler bırakabilmesidir. Ayrıca işgörenlerin sergiledikleri tutum ve davranışlar doğrudan müşteri memnuniyetini yönlendirebilmektedir (Pelit ve Öztürk, 2010). Bundan dolayı sektörde hizmet üreten kişilerin yönetimi, bir turizm işletmesi olan otel işletmeleri için en önemli konular arasında yer almaktadır (Tütüncü ve Demir, 2002). Turizm sektörü içerisinde faaliyet gösteren işletme türlerinden biri olan otel işletmeleri emek–yoğun bir yapıya sahip olması, işletmelerde işgören sayısının fazla olması da yönetimi daha zor hale getirmektedir. İnsanın, insana hizmet sunması; çalışan tutumlarının, üretilen mal ve hizmetin oluşum ve sunum sürecinde tamamlayıcı rol alması önemli bir unsurdur. Daha da önemlisi insan kaynağının nihai kaliteyi belirleyici bir faktör olması (Kantarıcı, 1997), insan kaynakları yönetiminde yaşanan sorunların araştırılmasını gerekli hale getirmiştir. Otel işletmelerinde örgütsel sinizm kaynaklı birçok sorunun varlığı, otel yöneticilerini bu sorunun çözümü için gerekli koşulları sağlaması gerektiğini ön plana çıkartmıştır. Örgütsel sinizm işletmeler için önemli sorunları beraberinde getirmekte ayrıca, örgütün verimliliğine, karlılığına, imajına, verimli ve etkili çalışmasına da olumsuz etki etmektedir (Pelit ve Pelit, 2014a). Belirtilen bu etkilerin bireysel nedenlerine bakıldığında ise, sinik davranışlarda duygunun da önemli bir etkisi olduğunu belirtmek mümkündür. Özellikle duygusal zekâ düzeyleri yüksek olan çalışanların sinik tutum ve davranışlara olan eğiliminin daha

düşük olacağına ilişkin Chemis (2001)'in çalışma sonuçları bir ipucudur. Örneğin; bir fabrikada, ustabaşılar daha iyi dinleme, problemlerin çözümünde çalışanlara yardımcı olma gibi konuları içeren duygusal zekâ eğitiminden geçirildikten sonra, kazaların %50, mazeretlerin ise beş kat azaldığı belirlenmiş ve üretim hedefleri aşılarak 250,000 dolarlık verimlilik sağlanmıştır. Başka bir fabrikada aynı eğitimden sonra üretim %17 artarken, eğitim verilmeyen amirlerin ekiplerinde üretim artışına rastlanılmamıştır (Chernis, 2001). Bu doğrultuda duygusal zekânın geliştirilebilir olduğu da göz önüne alınır, işgörenlerin duygusal zekâ düzeyleri verilecek hizmet içi eğitimlerle arttırılabilir ve bu sayede de örgütsel sinizm davranışları en aza indirilebilir. Bu doğrultuda otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel sinizm tutum/davranışları üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlayan bu araştırmada şu sorulara cevap aranmıştır;

- Otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeyleri nedir?
- Otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeyleri işgörenlerin bazı bireysel özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
- Otel işletmeleri işgörenlerinin örgütsel sinizm düzeyleri nedir?
- Otel işletmeleri işgörenlerinin örgütsel sinizm düzeyleri işgörenlerin bazı bireysel özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
- Otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel sinizm düzeyleri üzerindeki etkisi nedir?

5. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu, toplam üç bölümden oluşturulmuştur. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 8 soru, ikinci bölümde örgütsel sinizm ölçeği, üçüncü bölümde ise katılımcıların duygusal zekâlarını araştırmak amacı ile duygusal zekâ ölçeği yer almaktadır. İşgörenlerin duygusal zekâ düzeylerinin araştırılmasında kullanılan ölçek Chan (2004; 2006)'nın konuyla ilgili geliştirmiş olduğu, Aslan ve Özata (2008)'nin Türkçe'ye uyarladığı ölçektir. Söz konusu ölçek, duygusal zekâ düzeyini 4 boyut (12 ifade) üzerinden ölçmektedir. Duygusal zekâ ölçeğinin 4 alt boyutu ilgili ölçekte; duygusal değerlendirme, empatik duyarlılık, pozitif duygusal yönetim, duyguların olumlu kullanımı olarak ele alınmıştır. Anket formunu oluşturan bir diğer ölçek ise örgütsel sinizm ölçeğidir. İlgili ölçek Dean ve diğerleri (1998) tarafından toplam üç boyut ve 14 ifadeden oluşturulmuştur. Bilişsel, duyusal ve davranışsal boyutlardan oluşan bu ölçek Türkiye'de de birçok çalışmada (Erdost vd., 2007; Efiltili vd., 2008; Kalağan, 2009; Tükeltürk vd.,2009; Ayduğan, 2012; vb.) yaygın olarak kullanılan ölçektir. Araştırmada kullanılan söz konusu ölçekler 5'li Likert ölçeği doğrultusunda düzenlenmiştir.

Araştırmanın evreni, Afyonkarahisar il merkezindeki 5 yıldızlı otel işgörenleri oluşturmaktadır. Bu çerçevede Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren toplam 6 adet 5 yıldızlı otel işletmelerinin insan kaynakları yöneticileri ile yapılan görüşmeler sonucunda ilgili otel işletmelerinde toplam 1147 işgörenin bulunduğu belirlenmiştir. Evren kapsamındaki tüm otel işletmelerine anket uygulanmak istense de yapılan görüşmeler doğrultusunda bir işletme uygulamaya izin vermemiş ve 5 adet 5 yıldızlı otel işletmesi anket uygulamasına dâhil edilebilmiştir. Bu doğrultuda araştırmalarda bu

konuyla ilgili olarak, Ural ve Kılıç (2006) tarafından verilen “evren büyüklüklerine göre örneklem büyüklüğü” tablosu temel alınarak minimum örneklem sayısı 291 olarak belirlenmiştir. Diğer taraftan, eksik ve geri dönmeyen anketler olabileceği düşüncesi ve araştırmacıların ulaşım olanakları göz önüne alınarak toplamda her otel işletmesine tesadüfi örneklem yöntemi esas alınarak ve yine her bir otele eşit sayıda olmak üzere toplam 350 anket dağıtılmıştır. Eksik veya hatalı dolular nedeniyle değerlendirmeden çıkartılan anketlerden sonra 331 adet anket değerlendirmeye alınmıştır.

Elde edilen verilerin SPSS paket programı ile çözümlendiği araştırmada ankete katılan işgörenlerin bireysel özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları hesaplanarak tablolandırılmıştır. Bununla birlikte, işgörenlerin duygusal zekâ düzeyleri ve örgütsel sinizm tutum/davranışlarına ilişkin her bir boyuta ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak yorumlanmıştır. Araştırmaya katılan otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeyleri ve örgütsel sinizm tutum/davranışlarının bazı bireysel özelliklerine göre değişip değişmediği iki grup içeren değişkenler (cinsiyet, medeni hal) için “bağımsız örneklem için t-testi” ve ikiden fazla grup içeren değişkenler için (yaş, eğitim düzeyi, çalıştığı departman, sektörde çalışma süresi, işletmede çalışma süresi, gelir düzeyi) “bağımsız örneklem için tek-faktörlü varyans analizi (Anova)” kullanılarak analiz edilmiştir. İşgörenlerin duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel sinizm tutum/davranışları üzerindeki ilişki/etkinin belirlenmesinde korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler, her ne kadar önceki çalışmalarda ortaya konulduğu üzere yüksek güvenilirlik düzeyine sahip olsa da bu çalışmada da güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiş ve güvenilirlik analizi için Cronbach’s Alpha katsayıları hesaplanmış olup, sonuçlar Tablo 3’de sunulmuştur.

Tablo 3:Araştırmada Kullanılan Ankete İlişkin Güvenirlilik Analizi

	Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach’s Alpha
Örgütsel Sinizm Ölçeği	Bilişsel Boyutu	5	0,890
	Duyuşsal Boyutu	6	0,909
	Davranışsal Boyutu	3	0,847
	Genel	14	0,941
Duygusal Zekâ Ölçeği	Duygusal Değerlendirme	3	0,895
	Empatik Duyarlılık	3	0,913
	Pozitif Duygusal Yönetim	3	0,888
	Duyguların Olumlu Kullanımı	3	0,892
	Genel	12	0,957

Tablo 3’e göre, örgütsel sinizm ölçeğinin geneline ilişkin Cronbach’s Alpha kat sayısı 0,941, duygusal zekâ ölçeğinin geneline ilişkin Cronbach’s Alpha kat sayısı ise 0,957 olarak hesaplanmıştır. İki ölçeğin alt boyutlarına genel olarak bakıldığında ise Cronbach’s Alpha kat sayıları 0,847 ile 0,913 arasında olduğu görülmektedir. Elde edilen değerlerin; Altunışık vd. (2012)’e göre “*ilgili değerlerin 0.70 üzerinde olması*” değerlendirmesi göz önüne alındığında, bu araştırmada kullanılan ölçeklerin gerek boyutlar, gerekse genel anlamda güvenilir olduğuna yönelik bir veri sayılabilir.

Tablo 4’te örnekleme dâhil olan katılımcıların bazı bireysel özelliklerine göre dağılımları sunulmuştur. Tablo 4’e göre araştırmaya katılan 331 kişiden %44,1’i kadın, %55,9’u erkektir. Katılımcıların yaş gruplarına bakıldığında ise katılımcıların ağırlıklı olarak 23-27 yaş aralığında (%36,3) olduğu belirlenmiştir. Katılımcılar içerisinde yaş

grubuna göre en küçük payı 43 ve yukarı (%3,0) yaş gurubu oluşturmuştur. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımı ise bekâr katılımcıların geneli içerisinde (% 46,8) oluştururken, evli katılımcılar ise %53,2 olarak ifade edilmiştir. Çalışmaya katılanların eğitim durumları ise yoğunluğun en yüksek olduğu aralık orta öğretim(lise) (%56,5) oluştururken, katılımcıların %0,3'ü lisansüstü düzeyinde eğitim durumuna sahiptir. Katılımcıların çalıştığı departmanlara göre yüzde dağılımı en yüksek oranı yiyecek-ıçecek (%28,7) departmanı oluştururken, yoğunluğun en düşük olduğu departman ise insan kaynakları (%1,5) departmanı olduğu görülmektedir. Katılımcıların sektörde çalışma sürelerine bakıldığında ise yoğunluk olarak 2-4 yıl aralığını oluşturan (% 45,0) bir topluluk ağırlıktadır. Ayrıca, katılımcıların sadece %3,3'ü 11 yıl ve üzeri çalışanlardan oluşmaktadır. Katılımcıların şuan bağlı oldukları işletmede çalışma süreleri ise 2-4 yıl aralığında çalışan yüzdesi %46,8, 11 ve üzeri yıl buldukları işletmede çalışanların oranı ise %1,2 olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların gelir düzeylerinin sınıflandırılmasına bakıldığında ise; 601-1000TL aralığında %45,9 oranında bir yoğunluğun olduğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların sadece %0,3'ü 1801 ve üzeri TL gelir elde ettikleri saptanmıştır.

Tablo 4: Ankete Katılanların Kişisel Özelliklerine İlişkin Bilgiler

Bireysel değişkenler		f	%	Bireysel Değişkenler		f	%	
Cinsiyet	Kadın	146	44,1	Yaş Grubu	18-22 yaş	40	12,1	
	Erkek	185	55,9		23-27 yaş	120	36,3	
Medeni Hal	Bekâr	155	46,8		28-32 yaş	82	24,8	
	Evli	176	53,2		33-37 yaş	59	17,8	
Sektörde Çalışma Süresi	1 ve daha az	80	24,2		38-42 yaş	20	6,0	
	2-4 yıl	149	45,0		43 ve yukarı	10	3,0	
	5-7 yıl	68	20,5		Eğitim Durumu	İlköğretim	34	10,3
	8-10 yıl	23	6,9			Ortaöğretim	187	56,5
	11 ve üzeri	11	3,3			Önlisans	81	24,5
İşletmede Çalışma Süresi	1 ve daha az	117	35,3			Lisans	28	8,5
	2-4 yıl	155	46,8	Lisansüstü		1	0,3	
	5-7 yıl	49	14,8	Departman	Önbüro	50	15,1	
	8-10 yıl	6	1,8		Yiyecek-İçecek	95	28,7	
	11 ve üzeri	4	1,2		Kat Hizmetleri	83	25,1	
Gelir Düzeyi	600TL veya daha az	15	4,5		İnsan Kaynakları	5	1,5	
	601-1000TL	152	45,9		Halkla İlişkiler	12	3,6	
	1001-1400 TL	138	41,7		Satış Pazarlama	10	3,0	
	1401-1800TL	25	7,6		Muhasebe-Finans	21	6,3	
	1801 veya üzeri	1	0,3		Diğer	55	16,6	

6. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın örneklemini dâhilindeki otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ ve örgütsel sinizm düzeylerini ölçmek amacı ile hazırlanan anket formu aracılığı ile toplanan bulguların değerlendirilmesine yer verilmiştir. Bu doğrultuda Tablo 5'e göre katılımcıların (n=331) duygusal zekâ ölçeğinin geneline ilişkin cevaplarının aritmetik ortalaması 3,61 olarak hesaplanmıştır. Bununla birlikte katılımcıların duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutlarının en yüksek düzeyde olduğu boyut "duyguların olumlu kullanımı ($\bar{x}=3,80$)" olduğu görülürken, diğer alt boyutların düzey

sıralaması; “pozitif duygusal yönetim ($\bar{X} = 3,70$)”, “empatik duyarlılık ($\bar{X} = 3,60$)” ve “duygusal değerlendirme ($\bar{X} = 3,44$)” şeklinde olmuştur.

Tablo 5: Katılımcıların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyutlar	n	\bar{X}	s.s.
Duygusal Değerlendirme	331	3,44	0,92
Empatik Duyarlılık	331	3,60	0,93
Pozitif Duygusal Yönetim	331	3,70	0,91
Duyguların Olumlu Kullanımı	331	3,80	0,90
Genel	331	3,61	0,83

İşgörenlerin duygusal zekâ düzeylerinin ortalama değer olan 3’ün üzerinde olması; işletme içerisinde işgörenler arasında uyumlu çalışma ortamının varlığının ve ya oluşabileceğinin bir göstergesi olarak sayılabilir. Nitekim duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olması örgütsel sinizmin de düşük olmasını ortaya çıkaracak önemli bir bulgu sayılabilir. Ayrıca bu durumun ilgili işletmelerde hizmet kalitesi açısından da pozitif yönde bir etki yaratacağını belirtmek mümkündür.

Tablo 6: Katılımcıların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Duygusal Değerlendirme	18-22	40	3,53	0,90	5,003	0,000*
	23-27	120	3,13	0,93		
	28-32	81	3,62	0,91		
	33-37	59	3,68	0,87		
	38-42	20	3,77	0,85		
	43 ve üzeri	10	3,53	0,79		
Empatik Duyarlılık	18-22	40	3,48	0,99	3,573	0,004*
	23-27	120	3,34	0,91		
	28-32	82	3,77	0,85		
	33-37	59	3,82	0,94		
	38-42	20	3,82	1,01		
	43 ve üzeri	10	3,47	0,96		
Pozitif Duygusal Yönetim	18-22	40	3,58	0,88	3,616	0,003*
	23-27	120	3,43	0,95		
	28-32	82	3,81	0,84		
	33-37	59	3,96	0,85		
	38-42	20	3,88	0,90		
	43 ve üzeri	10	3,67	1,01		
Duyguların Olumlu Kullanımı	18-22	40	3,63	0,89	4,995	0,000*
	23-27	120	3,50	0,94		
	28-32	82	4,00	0,82		
	33-37	59	3,93	0,84		
	38-42	20	4,03	0,77		
	43 ve üzeri	10	4,27	0,81		
Genel	18-22	40	3,56	0,85	4,873	0,000*
	23-27	120	3,35	0,85		
	28-32	82	3,80	0,76		
	33-37	59	3,85	0,78		
	38-42	20	3,88	0,79		
	43 ve üzeri	10	3,73	0,69		

*p < 0,05

Tablo 6'daki bulgulara göre katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin yaş aralıklarına ilişkin karşılaştırılması verilmiş ve tüm boyutlar bazında yaş değişkeninin anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). Bu doğrultuda 23-27 yaş aralığındaki katılımcıların; duygusal değerlendirme ($\bar{x}=3,13$), empatik duyarlılık ($\bar{x}=3,34$), pozitif duygusal yönetim ($\bar{x}=3,43$), duyguların olumlu kullanımı ($\bar{x}=3,50$) ve genel ($\bar{x}=3,35$) duygusal zekâ düzeyleri diğer yaş grubundaki katılımcılara göre daha düşük ortalamaya sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuç doğrultusunda; 23-27 yaş aralığında katılımcıların daha çok bireysel çıkarlarına ilişkin düşüncelere yönelik olduğu ve bu nedenle diğer katılımcılara göre daha düşük duygusal zekâ düzeyine sahip olduğu kanısı uyanmıştır. Bununla birlikte konuya ilişkin Özata ve Aslan (2008)'in çalışmalarında katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ve yaşları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Belirtildiği üzere her iki çalışmada farklı sonuçların elde edilmiş olması konuyla ilgili farklı değişkenlerin işleme sokularak duygusal zekâ içerikli çalışmaların artırılmasının gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu sayede katılımcıların yaşları ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı daha kesin yargılarla sağlanacaktır.

Tablo 7'deki sonuçlara göre, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin aldıkları eğitim durumlarına göre tüm boyutlar bazında anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim seviyesindeki artış, duygusal zekâ düzeyinde de artışı beraberinde getirdiği görülmüştür ($p<0,05$). Bu çerçevede eğitim düzeyleri ilköğretim olan katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri; 3,24 ile 3,58 aritmetik ortalama aralığında iken, eğitim düzeyi lisans düzeyi olan katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ise $\bar{x}=3,82$ ile $\bar{x}=4,11$ aralığındadır. Bu sonuç, daha öncede belirtildiği gibi kişilerin duygusal zekâ seviye düzeylerinde, eğitim seviyelerinin etkisinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

Tablo 7: Katılımcıların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Duygusal Değerlendirme	İlköğretim	34	3,24	0,99	2,708	0,030*
	Ortaöğretim	187	3,38	0,92		
	Önlisans	80	3,53	0,87		
	Lisans	29	3,84	0,94		
Empatik Duyarlılık	İlköğretim	34	3,43	1,10	2,440	0,047*
	Ortaöğretim	187	3,50	0,93		
	Önlisans	81	3,77	0,84		
	Lisans	29	3,84	0,90		
Pozitif Duygusal Yönetim	İlköğretim	34	3,33	1,09	3,475	0,008*
	Ortaöğretim	187	3,60	0,93		
	Önlisans	81	3,87	0,79		
	Lisans	29	3,92	0,76		
Duyguların Olumlu Kullanımı	İlköğretim	34	3,58	0,99	2,424	0,048*
	Ortaöğretim	187	3,71	0,92		
	Önlisans	81	3,88	0,86		
	Lisans	29	4,13	0,72		
Genel	İlköğretim	34	3,37	0,96	3,175	0,014*
	Ortaöğretim	187	3,55	0,84		
	Önlisans	81	3,76	0,74		
	Lisans	29	3,94	0,70		

* $p<0,05$

Tablo 8’de katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre duygusal zekâ düzeyleri karşılaştırılması sunulmuştur. Katılımcıların sektörde çalışma süreleri ile duygusal zekânın tüm boyutları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ($p<0,05$). Verilen cevaplara bakıldığında 2-4 yıl arasında sektörde çalışan katılımcıların; duygusal değerlendirme ($\bar{x}=3,16$), empatik duyarlılık ($\bar{x}=3,36$), pozitif duygusal yönetim ($\bar{x}=3,45$), duyguların olumlu kullanımı ($\bar{x}=3,57$) ve genel ise ($\bar{x}=3,38$) duygusal zekâ düzeylerinin diğer gruptaki katılımcılara göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu doğrultuda işgörenlerin çalışma süreleri artış gösterdikçe sahip oldukları duygusal zekâ düzeylerinde de doğru orantılı bir artış olduğu gözlenmiştir. Bunu; sektöre yeni giriş yapan işgörenlerin bir süreç sonucunda sektörel alışmışlığın getirdiği bir tecrübe veya alışmışlık kazanımı şeklinde yorumlamak da mümkündür.

Tablo 8: Katılımcıların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Duygusal Değerlendirme	1 ve daha az yıl	80	3,53	0,94	10,542	0,000*
	2-4 yıl	148	3,16	0,85		
	5-7 yıl	68	3,62	0,88		
	8-10 yıl	23	4,07	0,94		
	11 ve daha fazla yıl	11	4,33	0,61		
Empatik Duyarlılık	1 ve daha az yıl	80	3,64	0,88	6,156	0,000*
	2-4 yıl	149	3,36	0,88		
	5-7 yıl	68	3,75	1,03		
	8-10 yıl	23	4,22	0,75		
	11 ve daha fazla yıl	11	3,94	0,99		
Pozitif Duygusal Yönetim	1 ve daha az yıl	80	3,68	0,90	6,418	0,000*
	2-4 yıl	149	3,45	0,89		
	5-7 yıl	68	3,89	0,90		
	8-10 yıl	23	4,20	0,80		
	11 ve daha fazla yıl	11	4,18	0,90		
Duyguların Olumlu Kullanımı	1 ve daha az yıl	80	3,75	0,94	5,925	0,000*
	2-4 yıl	149	3,57	0,89		
	5-7 yıl	68	3,97	0,85		
	8-10 yıl	23	4,26	0,74		
	11 ve daha fazla yıl	11	4,39	0,55		
Genel	1 ve daha az yıl	80	3,65	0,83	8,689	0,000*
	2-4 yıl	149	3,38	0,78		
	5-7 yıl	68	3,81	0,83		
	8-10 yıl	23	4,19	0,74		
	11 ve daha fazla yıl	11	4,21	0,65		

* $p<0,05$

Tablo 9’da katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin işletmede çalışma sürelerine göre; empatik duyarlılık, pozitif duygusal yönetim boyutunda ve genel bazda anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). Bu doğrultuda 1 yıl ve daha az süredir aynı işletmede bulunan katılımcıların verdikleri cevapların aritmetik ortalaması 3,41 ile 3,73; 2-4 yıl aralığında aynı işletmede bulunan katılımcıların verdikleri cevapların ortalaması 3,36 ile 3,71; 5-7 yıl aralığında aynı işletmede bulunan katılımcıların verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları genel olarak 3,71 ile 4,03 aralığında; 8-10 yıl aralığında aynı işletmede bulunana katılımcıların aritmetik ortalaması ise 4,17 ile 4,39 aralığında olduğu görülmüştür. Aynı işletmede 11 yıl ve daha fazla var olan katılımcıların aritmetik ortalaması ise 2,92 ile 3,75 aralığında bir değişim gösterdiği belirlenmiştir.

Yukarıdaki bulgulara ek olarak; anket uygulanan otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeyleri; katılımcıların cinsiyet, medeni durum, çalıştıkları departman ve gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Tablo 10'ya göre katılımcıların (n=331) örgütsel sinizm tutum/davranışlarının; bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutlara verdikleri cevaplar doğrultusunda genel aritmetik ortalama 2,24 olarak hesaplanmıştır. Boyutlar bazında ise, katılımcıların davranışsal boyuttaki aritmetik ortalamaları 2,40 olarak hesaplanmıştır. Diğer iki boyuta bakıldığında ise duyuşsal boyutun aritmetik ortalaması 2,22 ve bilişsel boyutun aritmetik ortalaması 2,17'dir. Genel olarak katılımcıların örgütsel sinizm tutum/davranışlarının düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu da katılımcıların bağlı oldukları işletmelere yönelik genelde olumlu duygular içinde olduklarına yönelik bir gösterge sayılabilir.

Tablo 9: Katılımcıların Duygusal Zekâ Düzeylerinin İşletmede Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Duygusal Değerlendirme	1 ve daha az yıl	116	3,41	0,99	2,372	0,052
	2-4 yıl	155	3,36	0,89		
	5-7 yıl	49	3,71	0,80		
	8-10 yıl	6	4,17	0,91		
	11 ve daha fazla yıl	4	3,67	1,31		
Empatik Duyarlılık	1 ve daha az yıl	117	3,58	0,89	3,522	0,008*
	2-4 yıl	155	3,48	0,96		
	5-7 yıl	49	3,89	0,78		
	8-10 yıl	6	4,39	0,77		
	11 ve daha fazla yıl	4	2,92	2,04		
Pozitif Duygusal Yönetim	1 ve daha az yıl	117	3,65	0,90	2,455	0,046*
	2-4 yıl	155	3,60	0,94		
	5-7 yıl	49	3,95	0,68		
	8-10 yıl	6	4,17	1,03		
	11 ve daha fazla yıl	4	3,00	1,78		
Duyguların Olumlu Kullanımı	1 ve daha az yıl	117	3,73	0,93	1,499	0,202
	2-4 yıl	155	3,71	0,92		
	5-7 yıl	49	4,03	0,64		
	8-10 yıl	6	4,17	0,91		
	11 ve daha fazla yıl	4	3,75	1,85		
Genel	1 ve daha az yıl	117	3,59	0,85	2,711	0,030*
	2-4 yıl	155	3,54	0,84		
	5-7 yıl	49	3,89	0,58		
	8-10 yıl	6	4,22	0,89		
	11 ve daha fazla yıl	4	3,33	1,66		

*p< 0,05

Tablo 10: Katılımcıların Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyutlar	n	\bar{X}	s.s.
Bilişsel Boyut	331	2,17	0,84
Duyuşsal Boyut	331	2,22	0,90
Davranışsal Boyut	331	2,40	0,90
Genel	331	2,24	0,77

Tablo 11’de işgörenlerin örgütsel sinizm davranışlarının medeni durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin veriler yer almaktadır. Söz konusu bulgulara göre; örgütsel sinizmin bilişsel ve duyuşsal boyutları ile genelinde katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Bu verilere göre, bekâr olan katılımcıların bilişsel boyutta $\bar{x}=2,35$, duyuşsal boyutta $\bar{x}=2,33$, genelde ise $\bar{x}=2,36$ düzeyinde örgütsel sinizm tutum/davranışına sahip olduğu belirlenmiştir. Diğer taraftan evli olan katılımcıların örgütsel sinizm tutumlarının bekâr olan katılımcılara göre daha düşük olduğu ortaya koyulmuştur. Bu doğrultuda evli olan katılımcıların örgütsel sinizme ilişkin aritmetik ortalamaları duyuşsal boyutta $\bar{x}=2,03$, duyuşsal boyutta $\bar{x}=3,13$ ve genel olarak ise $\bar{x}=2,14$ olduğu görülmüştür.

Bekâr katılımcıların evli olan katılımcılara göre daha düşük örgütsel sinizm tutum/davranışına sahip olmaları; özellikle özel yaşantıdaki daha serbest hareket düzeyi ve bu doğrultudaki sorumluluk düzeyindeki düşüklük işgörenlerin sergiledikleri tutum ve davranışlarında daha rahat hareket edebilmelerine olanak sağlama ihtimalinden kaynaklanabilmektedir. Nitekim Ayduğan (2012)’in konuyla ilgili gerçekleştirmiş olduğu bir çalışmada da katılımcıların medeni durumları ile sahip oldukları örgütsel sinizm düzeyleri arasında benzer sonuçlar elde edilmiştir, ilave olarak ilgili çalışma sonucunda ise boşanmış olan katılımcıların bekâr katılımcılardan da yüksek örgütsel sinizm düzeylerine sahip olduğu da görülmüştür.

Tablo 11: Katılımcıların Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Bilişsel Boyut	Bekâr	154	2,35	0,75	3,408	0,001 *
	Evli	176	2,03	0,90		
Duyuşsal Boyut	Bekâr	154	2,33	0,85	2,086	0,038 *
	Evli	176	2,13	0,87		
Davranışsal Boyut	Bekâr	154	2,44	0,83	1,051	0,294
	Evli	176	2,34	0,96		
Genel	Bekâr	154	2,36	0,72	2,580	0,010 *
	Evli	176	2,14	0,81		

* $p<0,05$

Tablo 12’de ise katılımcıların yaş aralıkları ile örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki karşılaştırma sonuçları sunulmuştur. Bu doğrultuda sadece bilişsel boyutta katılımcıların yaş aralıkları ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık ($p=0,034<0,05$) saptanmıştır. Katılımcıların yaş aralıklarına göre 18-22 yaş aralığı aritmetik ortalaması 2,29; 23-27 yaş aralığında aritmetik ortalama 2,35 ve 43 yaş üzeri katılımcıların aritmetik ortalaması 2,28 değeri ile diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bunun nedeni ise, 18–27 yaş aralığında bireylerin daha çok kendi düşüncelerine önem vermesi ve bu yaş sınırından sonra başkalarının düşüncelerini dinlemeye yönelmesiyle açıklanabilir. Fakat 43 yaş ve üzeri katılımcılar için ise, kendi tecrübelerine daha çok önem vermesinden kaynaklandığı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 13’de katılımcıların eğitim durumları ile örgütsel sinizm düzeyleri karşılaştırılmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların eğitim durumunun, sinizmin sadece davranışsal boyutunda anlamlı bir farklılık ($p=0,046<0,05$) ortaya çıkardığı belirlenmiştir. Eğitim durumu ilköğretim olan katılımcıların örgütsel sinizm düzeylerinin aritmetik ortalaması 2,61 olduğu ve diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Bu sonuç, ilköğretim düzeyinde eğitim almış işgörenlerin

diğer düzeylerde eğitim almış olan işgörenlere göre sinik duygularını daha kolay davranışa dökebileceğine dair bir yorumlamayı gündeme getirebilmektedir.

Araştırmanın dikkat çekici sonuçlarından biri de tablo 14’de sunulan katılımcıların sektörde çalışma süreleri ile sahip oldukları örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki karşılaştırma sonuçlarıdır. Örgütsel sinizmin her boyutunda ve genel bazda bakıldığında; katılımcıların sektörde çalışma süreleri artış gösterdikçe, örgütsel sinizm düzeyleri azalış göstermektedir. Ancak 11 yıl ve daha fazla yıllar için aynı şey söylenememektedir. Bu süreçten sonra örgütsel sinizm düzeylerinde artış olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, katılımcılar sektöre ilk girdikleri süreçte sektöre alışma dönemi yaşayabilir ve buna bağlı olarak örgütsel sinizm düzeyleri yüksek olabilir ancak ilerleyen zamanda sektöre alışmışlık ve tecrübe örgütsel sinizm düzeyini düşüren bir etki yaratabilmektedir. Diğer taraftan 11 yılı aşkın süredir çalışan katılımcıların ise artık sektörel anlamda doyum düzeyine gelmiş olması ve turizm sektörünün dinamikliğinin ağır gelmeye başlaması örgütsel sinizm düzeylerini tekrardan yükselten bir etkiye sahip olduğu şeklinde yorumlanabilir. Akman (2013)’in çalışma sonucuna göre de örgütsel sinizmin sadece davranışsal boyutunda benzer sonuçlar sunulmuştur, tek fark katılımcıların 11 yıl sonrasında da örgütsel sinizm düzeylerinde düşüş yaşandığı bulgusudur.

Tablo 12: Katılımcıların Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Yaş Aralığına Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Bilişsel Boyut	18-22	40	2,29	0,90	2,445	0,034*
	23-27	120	2,35	0,73		
	28-32	82	2,01	0,85		
	33-37	59	2,02	0,91		
	38-42	20	2,04	1,06		
	43 ve üzeri	10	2,28	0,80		
Duyuşsal Boyut	18-22	40	2,18	0,95	1,903	0,093
	23-27	120	2,38	0,82		
	28-32	82	2,13	0,82		
	33-37	59	2,03	0,89		
	38-42	20	2,18	0,98		
	43 ve üzeri	10	2,58	0,97		
Davranışsal Boyut	18-22	40	2,23	0,90	1,424	0,215
	23-27	120	2,52	0,82		
	28-32	82	2,29	0,90		
	33-37	59	2,29	0,97		
	38-42	20	2,40	1,01		
	43 ve üzeri	10	2,73	1,14		
Genel	18-22	40	2,23	0,83	2,177	0,056
	23-27	120	2,40	0,69		
	28-32	82	2,12	0,76		
	33-37	59	2,08	0,80		
	38-42	20	2,18	0,97		
	43 ve üzeri	10	2,51	0,87		

*p<0,05

Tablo 15’e bakıldığında katılımcıların işletmede çalışma süreleri ile sahip oldukları örgütsel sinizm tutumları arasında sadece bilişsel boyutta (p=0,028<0,05) anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu bağlamda 8 ile 10 yıl arası işletmede çalışan katılımcıların örgütsel sinizm düzeylerinin aritmetik ortalaması 1,26 olarak hesaplanmış

ve diğer katılımcılara göre daha düşük olduğu görülmüştür. Başka bir bakış açısıyla ise 1 yıl ve ya daha az süre işletmede çalışan katılımcıların örgütsel sinizm tutum/davranışlarının aritmetik ortalaması 2,26'lık değer ile diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar tablo 14 ile benzerlik göstermekte ve katılımcıların aynı işletmede çalışma süresi 11 yıl ve üzerine çıktığında, örgütsel sinizm düzeylerinde bir artışın olduğu görülmüştür.

Tablo 13: Katılımcıların Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Bilişsel Boyut	İlköğretim	34	2,17	0,89	2,395	0,050
	Ortaöğretim	187	2,16	0,84		
	Önlisans	81	2,07	0,81		
	Lisans	29	2,65	0,86		
Duyuşsal Boyut	İlköğretim	34	2,36	0,98	1,255	0,287
	Ortaöğretim	187	2,15	0,81		
	Önlisans	81	2,29	0,88		
	Lisans	29	2,45	1,02		
Davranışsal Boyut	İlköğretim	34	2,61	0,96	2,455	0,046*
	Ortaöğretim	187	2,26	0,84		
	Önlisans	81	2,53	0,97		
	Lisans	29	2,56	0,96		
Genel	İlköğretim	34	2,34	0,88	1,450	0,217
	Ortaöğretim	187	2,18	0,74		
	Önlisans	81	2,26	0,77		
	Lisans	29	2,55	0,86		

*p<0,05

Tablo 14: Katılımcıların Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Sektörde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Bilişsel Boyut	1 ve daha az yıl	80	2,32	0,85	7,562	0,000*
	2-4 yıl	149	2,27	0,76		
	5-7 yıl	68	1,99	0,83		
	8-10 yıl	23	1,44	0,59		
	11 ve daha fazla yıl	11	2,64	1,33		
Duyuşsal Boyut	1 ve daha az yıl	80	2,23	0,90	7,132	0,000*
	2-4 yıl	149	2,43	0,83		
	5-7 yıl	68	2,03	0,78		
	8-10 yıl	23	1,53	0,52		
	11 ve daha fazla yıl	11	2,12	1,25		
Davranışsal Boyut	1 ve daha az yıl	80	2,47	0,88	6,721	0,000*
	2-4 yıl	149	2,55	0,90		
	5-7 yıl	68	2,17	0,81		
	8-10 yıl	23	1,65	0,66		
	11 ve daha fazla yıl	11	2,42	1,14		
Genel	1 ve daha az yıl	80	2,31	0,77	8,500	0,000*
	2-4 yıl	149	2,40	0,72		
	5-7 yıl	68	2,04	0,74		
	8-10 yıl	23	1,52	0,52		
	11 ve daha fazla yıl	11	2,37	1,13		

*p<0,05

Tablo 15: Katılımcıların Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İşletmede Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Bilişsel Boyut	1 ve daha az yıl	117	2,26	0,84	2,751	0,028*
	2-4 yıl	155	2,21	0,82		
	5-7 yıl	49	2,00	0,91		
	8-10 yıl	6	1,26	0,48		
	11 ve daha fazla yıl	4	1,90	0,62		
Duyuşsal Boyut	1 ve daha az yıl	117	2,28	0,92	1,748	0,139
	2-4 yıl	155	2,26	0,81		
	5-7 yıl	49	2,09	0,87		
	8-10 yıl	6	1,56	0,69		
	11 ve daha fazla yıl	4	1,75	1,10		
Davranışsal Boyut	1 ve daha az yıl	117	2,47	0,93	0,837	0,502
	2-4 yıl	155	2,38	0,90		
	5-7 yıl	49	2,25	0,80		
	8-10 yıl	6	2,00	0,84		
	11 ve daha fazla yıl	4	2,50	1,29		
Genel	1 ve daha az yıl	117	2,32	0,77	2,127	0,077
	2-4 yıl	155	2,27	0,76		
	5-7 yıl	49	2,09	0,81		
	8-10 yıl	6	1,54	0,61		
	11 ve daha fazla yıl	4	1,96	0,73		

*p<0,05

Tablo 16’da katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişkinin tespiti için gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 16: Katılımcıların Duygusal Zekâ Düzeyleri ile ve Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Gerçekleştirilen Korelasyon Analizi Sonuçları

		Örgütsel Sinizm			
		Bilişsel Boyut	Duyuşsal Boyut	Davranışsal Boyut	Sinizm Genel
Duygusal Değerlendirme	r	-0,209**	-0,305**	-0,209**	-0,279**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Empatik Duyarlılık	r	-0,234**	-0,302**	-0,196**	-0,285**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Pozitif Duygusal Yönetim	r	-0,199**	-0,267**	-0,208**	-0,257**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Duyguların Olumlu Kullanımı	r	-0,226**	-0,240**	-0,145**	-0,239**
	p	0,000	0,000	0,008	0,000
Duygusal Zekâ Genel	r	-0,240**	-0,309**	-0,210**	-0,294**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000

Tablo 16’deki analiz sonuçlarına göre, katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel sinizm tutum/davranışları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Söz konusu bu ilişki, duygusal zekâ ölçeğinin geneli ve alt boyutları ile örgütsel sinizm ölçeğinin geneli ve tüm alt boyutlarında (p<0,05) gerçekleşmiştir. Bu doğrultuda Tablo 17’de görüldüğü üzere duygusal zekâ ölçeğinin; duygusal “değerlendirme boyutu” ile örgütsel sinizmin “bilişsel boyutu” arasındaki ilişki düzeyi r=-0,209; duyuşsal boyutu arasındaki ilişki düzeyi r=-0,305; davranışsal boyutu

arasındaki ilişki düzeyi ise $r=-0,209$ olarak hesaplanmış olup, söz konusu bu ilişki düzeyleri anlamlı bulunmuştur.

Katılımcıların empatik duyarlılık düzeyleri ile örgütsel sinizmin alt boyutları olan bilişsel boyutu ile ilişki düzeyi $r=-0,234$; duyusal boyut ile $r=-0,302$ ve davranışsal boyut arasında $r=-0,196$ olarak hesaplanmıştır. Ayrıca, pozitif duygusal yönetim ile bilişsel boyut arasında $r=-0,199$; duyusal boyut $r=-0,267$ ve davranışsal boyutu ile ise $r=-0,208$ düzeyinde anlamlı bir ilişki göstermiştir. Son olarak ise katılımcıların duygularını olumlu kullanımı ile bilişsel boyut arasında $r=-0,226$; duyusal boyut $r=-0,240$ ve davranışsal boyut ile arasında da $r=-0,145$ düzeyinde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Genel olarak ise katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel sinizm tutum/davranışları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin varlığı belirlenmiştir ($r=0,294$, $p<0,01$).

Ural ve Kılıç (2006), korelasyon katsayısını; zayıf “0,0–0,29”, orta “0,30–0,64”, kuvvetli “0,65–0,84” ve çok kuvvetli “0,85–1” olarak aldıkları değer aralığına göre yorumlamışlardır. Bu doğrultuda çalışmadan elde edilen korelasyon katsayı değerleri incelendiğinde genel olarak 0,0–0,29 aralığında yer alıyor olmasından dolayı değişkenler arasında zayıf bir ilişkinin varlığı söz konusudur. Diğer taraftan ise duygusal zekâ içerisinde yer alan “duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılık boyutları” ile sinizmin bir alt boyutu olan “duyusal boyut” arasında orta düzeyde bir ilişki düzeyi belirlenmiştir. Duygusal zeka bağımsız, örgütsel sinizm bağımlı değişken olarak ele alınan bu çalışmada elde edilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 17’de sunulmuş olup, söz konusu sonuçlara göre oluşan regresyon modeli şu şekildedir: $\hat{Y}=3,231-0,273DZ$.

Tablo 17: Duygusal Zekâ İle Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiye Ait Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	β_j	S(β_j)	t	p	Anlamlılık
Sabit	3,231	0,182	17,754	0,000	F=31,027 p=0,000
Duygusal Zekâ	-0,273	0,049	-5,570	0,000	

Bağımlı Değişken: Örgütsel Sinizm

Tablo 17’deki sonuçlara göre, işgörenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel sinizm tutum/davranışları arasındaki basit doğrusal regresyon modeli, anlamlı bulunmuştur ($F=31,027$; $p<0,001$). Kurulan regresyon modeline göre işgörenlerin duygusal zekâ düzeylerindeki bir birimlik artış örgütsel sinizm tutum/davranışlarında 0,273 birimlik bir azalma yaratmaktadır. Araştırmaya ilişkin elde edilen söz konusu bu bulgular doğrultusunda, işgörenlerin örgütsel sinizm tutum/davranışlarında duygusal zekâ düzeyleri üzerindeki negatif etkisi dikkat çekmektedir. Bu kapsamda çalışanlara, özellikle duygusal zekânın geliştirilmesine yönelik programların uygulanması, örgütsel sinizm tutum/davranışlarının ortadan kaldırılmasına yönelik önemli girişimlerden olacaktır.

7. Sonuç ve Tartışma

Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel sinizme etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu araştırmaya katılan işgörenlerin, duygusal zekâ düzeylerinin aritmetik ortalaması 3,44 ile 3,80 aralığında olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuca bakılarak işgörenlerin duygusal zekâ düzeylerinin orta düzeyin üzerinde olduğunu belirlenmiştir. Ayrıca bu sonuçlar, işgörenlerin duygusal anlamda karşısındaki bireyleri anlayama çabası içerisinde olduklarını, kendini başkalarını yerine koyabildiklerini ve özellikle çalışma süreçlerinde duygularını olumlu kullanabildiklerini ortaya koymaktadır. İşgörenlerin duygusal zekâ düzeylerinde ki elde edilen bu kazanım işletme içinde olumlu sonuçları beraberinde getirmektedir. Aslan ve Özata (2008) çalışmasına göre işgörenlerdeki yüksek duygusal zekâ düzeylerine sahip olması, işe olan duyarlılıklarında artışı ve dolaylı olarak müşteri memnuniyetindeki artışı desteklediğini belirlemiştir. Bu da işgörenlerin duygusal zekâ düzeylerini işletmeler için bir kez daha önemini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın belli başlı öne çıkan sonuçlarından biri; katılımcıların sektörde çalışma süreleri artış gösterdikçe, duygusal zekâ düzeylerinin de doğru orantılı olarak yükseliş göstermesidir. Bu sonuç katılımcıların sektörel tecrübelerinin duygusal zekâ düzeylerine olumlu yönde etki sağladığına işaret etmektedir. Diğer taraftan, katılımcıların aynı işletmede çalışma süreleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında tam anlamıyla doğru orantının olmadığı da öne çıkan sonuçlardandır. Ayrıca, işletmede artan çalışma süresinin duygusal zekâ düzeylerine olumlu etkisi sadece 8–10 yıla kadar varlık gösterdiği, buna karşın 10 yıldan daha fazla süredir aynı işletmede çalışan işgörenlerde ise olumsuz yönde etki ettiği elde edilen bulgular arasındadır. Duygusal zekâ düzeylerinde anlamlı farklılıkların saptandığı demografik özelliklerin içerisinde dikkat çeken bir diğer nokta ise işgörenlerin eğitim seviyelerinin doğrudan duygusal zekâ seviyelerinde söz sahibi olduğu sonucudur. Nitekim lisansüstü eğitim almış olan katılımcıların diğer katılımcılara göre daha yüksek seviyede duygusal zekâyâ sahip oldukları belirlenmiştir. Bu da işgören seçimlerinde eğitim düzeyinin önemini ortaya koymaktadır. Bu husus, özellikle emek-yoğun olan turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler için eğitim seviyesinin önemli bir kıstas olduğu gerçeğini bir kez daha ortaya koymaktadır. Nitekim Yeşiltaş ve Keleş (2009)'in gerçekleştirmiş oldukları bir çalışmada işgörenlerin eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutları arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Ayrıca ilgili çalışmada, işgörenlerin eğitim düzeylerinin artması, örgütsel vatandaşlık duygularında pozitif yönlü bir etkide bulunduğu ulaşılan sonuçlardandır. Belirtildiği üzere işgören seçiminde, işgörenlerin eğitim düzeyleri farklı etki yönleri kapsamında önemli bir yer almaktadır.

Katılımcıların örgütsel sinizm düzeylerinin aritmetik ortalaması 2,17 ile 2,40 aralığında değişkenlik göstermektedir. Elde edilen bu sonuçlara göre katılımcıların örgütsel sinizm düzeylerinin orta düzeyin altında kalmış olduğu dikkat çekmektedir. Bu bulgu bize, işgörenlerin işletmelerindeki çalışma ortamlarından memnun olduklarını ve ya işletmeye karşı örgütsel sinizm tutum/davranışları öteleyen farklı değişkenlerin de (kazanç sağlama sorunluluğu, işletmelerde yaşabilecek sorunları sıradan görmeleri vb.) olabileceğini sunmaktadır. Söz konusu bu durum da katılımcıların, iş arkadaşlarına ve yöneticilerine karşı olumsuz tutum/davranışlarda bulunmadıklarına yönelik önemli ipucu olarak değerlendirilebilir. Buna ilave olarak, örgütsel sinizmin düşük seviyelerde

olması, işgörenlerin işlerini sahiplenmelerini olumlu yönde etkiler ve dolaylı olarak müşteri memnuniyetini de pozitif yönde artırır ki, bu da faaliyet alanı ne olursa olsun tüm örgütlerin arzu ettikleri bir durumdur.

Katılımcıların örgütsel sinizm düzeyleri ayrıntılı olarak incelendiğinde ise farklı demografik özelliklerin işgörenlerin sahip oldukları örgütsel sinizm tutum/davranış düzeylerinde değişiklik belirlenmiştir. Özellikle katılımcıların medeni durumları ve eğitim düzeyleri bu konuda dikkat çekmektedir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre evli olan katılımcıların örgütsel sinizm düzeylerinin bekâr katılımcılara göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların eğitim düzeyleri ile örgütsel sinizm tutum/davranışları üzerinde zıt yönlü bir ilişki saptanmıştır. Artan eğitimi, azalan bir örgütsel sinizm düzeyi ortaya çıkartmaktadır. Nitekim Altınöz (2011) çalışmasında da katılımcıların eğitim durumları ile örgütsel sinizm tutumları ilişkisine bakıldığında aynı sonuçların varlığı söz konusudur. Buna karşılık ise Aslan ve Boylu (2014) tarafından katılımcıların örgütsel sinizm düzeyinin lisansüstü eğitim alanlarda daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Ayduğan (2012) çalışmasında da katılımcıların örgütsel sinizm düzeyleri ile almış oldukları eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık, sadece davranışsal boyutta varlık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca işgörenlerin örgütsel sinizm düzeyleri ile elde ettikleri gelir arasında negatif yönlü bir farklılık beklenirken, değişkenler arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Bu durum Afyonkarahisar özelinde değerlendirildiğinde, şehrin diğer birçok şehre göre tüketim fiyatlarının düşük olması ve geçim olanaklarının daha avantajlar sunması (kolay olması), işgörenlerin bu stres ortamına maruz kalma olasılığını düşürmekte ve bu doğrultuda örgütsel sinizm tutum/davranışa yönelmelerini daha aza indirdiği düşünülmektedir.

Araştırmanın ana konusunu oluşturan otel işletmeleri işgörenlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel sinizm tutum/davranışları arasındaki ilişkiye bakıldığında ise, ters yönlü bir ilişkinin varlığı söz konusudur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda katılımcıların duygusal zekâ düzeylerindeki artış, örgütsel sinizm tutum/davranışlarında azalışı beraberinde getirmektedir. Bu doğrultuda işgörenlerin, duygusal zekâ düzeylerinin arttırmak örgüte veya yöneticilerine karşı olumsuz tutum/davranışları terk etmesini sağlayacaktır. Araştırmada katılımcıların duygusal zeka düzeylerinin örgütsel sinizmleri üzerindeki, etkisine bakıldığında ise, ilk olarak göze çarpan, katılımcıların işletmede çalışma süreleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında bir paralel bir artışın varlığı iken, 8–10 yıl sonrasında bir kırılma olduğu ve tekrardan düşüşe geçtiği sonucudur. Diğer taraftan örgütsel sinizm tutum/davranışların ile katılımcıların işletmede çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılığın varlığı söz konusudur. Duygusal zekâ düzeylerinde belirlenen kırılma aralığı ile aynı döneme denk gelen fakat ters yönlü bir kırılma örgütsel sinizm düzeyinde de dikkat çekmektedir. Katılımcıların 8–10 yılı aşkırlarında örgütsel sinizm davranış/tutumlarında artış olduğu saptanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular, duygusal zekâ düzeyi ile örgütsel sinizm düzeyi arasında anlamlı negatif yönlü bir ilişkiyi ortaya koymuştur. Bu doğrultuda duygusal zekâ düzeyinin arttırılması örgütsel sinizm düzeyinin düşüşüne neden olduğu sonucundan ve araştırmada elde edilen diğer bulgulardan yola çıkarak şunu belirtmek mümkündür ki 11 yıl ve/veya daha fazla süredir aynı işletmede çalışan işgörenlerin duygusal zekâ düzeylerini arttırıcı eğitim programlarına daha fazla ihtiyacı olduğudur. Elde edilen bu sonucun işletmeler için sağladığı faydaya bakılır ise, Daniel Goleman'ın *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* kitabında da belirttiği gibi duygusal

zekânın belli bir program dahilinde geliştirilebilir olması işletmelerde var olan örgütsel sinizm düzeylerini daha düşük seviyelere indirilebileceğinin işaretini ortaya çıkarmaktadır. Tabiki öncesinde işletme yöneticilerinin örgütsel sinizmin, işletme içerisinde birçok açıdan olumsuz etkilerini görebilmeli ve bunun etki büyüklüğünün farkına varabilmelidirler. Elde edilen sonuçlar göz önünde bulundurularak ilgili taraflara (örgütlere/yöneticilere, işgörenlere, araştırmacılara) şu öneriler sunulabilir:

- İşletme yöneticilerinin öncelikle işgörenlerine belli aralıklarla duygusal zekâ eğitim programları sağlaması ve duygularının farkında olarak bilinçli bir şekilde gerek kişisel gerekse örgütsel yaşamda işlerine yarayacağına bilincinin verilmesine yönelik faaliyetlerde bulunmalıdırlar.

- İşgörenlerin çalışma süreçlerinde karşılaşılabilecekleri zorluklara karşılık duygularını yönetebilme eğitimi verilmesi önemlidir.

- Özellikle hizmet işletmelerinde duyguların ön planda olduğu düşünüldüğünde örnek olaylar ile sağlanacak eğitim programları daha etkili olabileceği öngörülmektedir.

Konuyla ilgili literatürde duygusal zekâ ile ilgili çalışmaların azlığı dikkat çekmektedir. Gerçekleştirilen bu çalışmayla sektör de yöneticilere insan kaynakları yönetimi özelinde bir kaynak oluşturmak istenmiştir. Ayrıca akademik anlamda da insan kaynaklarının yönetiminde gerçekleştirilen yeniliklerin yanı sıra insan duygularının da etkili olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Buna ek olarak duygusal zekâ ile ilgili çalışma azlığına dikkat çekilerek, duygusal zekâ ile farklı değişkenlerin ilişkilerinin inceleneceği çalışmaların yapılması gerektiği fark edilmiştir. Özellikle duygusal zekâ ve işgörenlerin örgütsel vatandaşlığı, örgütsel bağlılığı, yöneticiler bazında ise mobbing uygulamaları ile ilişkilendirilerek daha geniş çaplı bakış açıları sağlayacaktır.

İşgörenler açısından ise, işletme içerisinde yaşanabilecek sorunlara karşı özellikle; sinir, öfke, bunalım ve kendini yetersiz/değersiz hissetme duygusunun aşılmasında bireysel olarak sağlanacak empati geliştirme ve duygusal zeka düzeyini artırıcı çalışmalara katılım göstermek önemli bir kurtarıcı olacaktır. Bu gibi çalışmalarda varlık göstermek işgörenlerin iş hayatlarında olumlu etki yaratacağı gibi sosyal hayatlarında da destek sağlayıcı olacaktır. Bu sayede işletme içerisinde var olan sorunların daha rahat aşılmasını ve sorunların kaynaklarını daha rahat anlaşılmasını sağlayacaktır.

Araştırma sonuçları örneklem boyutunda değerlendirildiğinde ise; çalışmanın Afyonkarahisar özelinde yapılmış olması ve seçilen bölgenin termal turizm amaçlı faaliyet gösteren termal otel işletmelerinden oluşması şehir ve sayfiye otelciliği dışında bir bakış açısını da beraberinde getirmiştir. Özellikle termal turizmin hem sağlık hem de üçüncü yaş turizmi kapsamında önemli bir konumda olması şehrin termal turizm potansiyelini daha değerli hale getirmektedir. Ancak, var olan termal turizm potansiyeli kaliteli bir hizmet anlayışıyla sunulacak değer kazanacağı da bir gerçektir. Buna ilave olarak turizm sektörünü hem şehirler bazında hem de işletmeler bazında öne çıkartan en önemli faktör sunulan hizmetin kalitesidir. Bu açıklamada dikkat çekilmek istenen en önemli sonuç hizmet kalitesi ancak işgörenlerin işlerine olan duyarlılığı ve bağlılığı ile sağlanacağı yargısıdır. Bu bağlamda araştırmanın gerçekleştirildiği işletmelerde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik, verilen hizmet içi eğitim programlarında duygusal zekâ çalışmalarına yoğunluk verilmesi önerilir. Bu sayede daha yüksek hizmet kalitesi sağlanırken, örgütsel sinizm düzeyinin de düşürülmesi yönünde önemli çaba sarf

edilmiş olacaktır. Tüm bunlar, işletmelerin hizmet kalitelerindeki olumlu artışı sağlamanın önemli somut adımlarını içermektedir. Ayrıca işletmeler içerisinde yaşanan her soruna somut kaynaklar gösterilemeyebilir, bu da var olan sorunun tanımlanamamasına neden olmaktadır. İşletme içerisinde yaşanan sorunların tam olarak isimlendirilmemesi o sorunun varlığı sonucunu değiştirmeyecektir. Sorunların çözümünde en önemli nokta sorunun tanımlanabilmesidir. Özellikle duygusal kaynaklı sorunların varlığı işletmelerin daha yüksek önem derecesiyle üzerinde durması gerek bir olgudur.

Kaynakça

- Abraham, R. (2000). *Organizational Cynicism: Bases and Consequences*. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126(39), 269-292.
- Akçay, C., Çoruk, A. (2012). *Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme*, Eğitimde Politika Analizi Dergisi, Cilt: 1, Sayı: 1, s. 3 – 25.
- Altınöz, M., S., Çöp ve T. Sığındı (2011). *Algılanan Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Ankara'daki Dört ve Beş yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma*, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 21, ss. 286 – 315.
- Altunışık, R., vd. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya Kitapevi, Sakarya.
- Andersson, M.L. (1996). *Employee Cynicism: An Examination Using a Contract Violation Framework*, *Human Relations*, 49 (11), 1395 – 1418.
- Andersson, M.L. ve Bateman, S.T. (1997). *Cynicism in the Work Place: Some Causes and Effects*, *Journal of Organizational Behavior*, Vol: 18, 449-470.
- Arabacı, I.B. (2010). *The Effects of Depersonalization and Organizational Levels on The Job Satisfaction of Educational Inspectors*, *African Journal of Business Management*, Vol: 4, No: 13, 2802 – 2811.
- Aslan , Ş., Özata, M. (2008). *Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 30, ss.77 – 97.
- Aslan, F. K., Boylu, Y. (2014). *Örgütsel Sinizm ve Psikolojik Sözleşme İhlali Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 1 (2). ss. 33 – 45.
- Ayduğan, N. (2012). *Mobbingin Örgütsel Sinizme Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmamış yüksek Lisans Tezi), Afyonkarahisar.
- Birdir, K. (2000). *Türkiye'de Otel Genel Müdürlerinin İş Devir Süreleri ve Nedenleri Üzerine Bir Araştırma*. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Sayı:11, 142 – 148.
- Bommer, W.H., Rich, G.A., Rubin, R.S. (2005). *Changing Attitudes About Change: Longitudinal Effects of Transformational Leader Behaviour on Employee Cynicism about Organizational Change*. *The Journal of Organizational Behaviour*, 26, 733 – 753.

- Brandes, P. (1997). *Organizational Cynicism: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, (Dissertation of Doctor of Philosophy), University of Cincinnati, Ohio.
- Brandes, P. And Das, D.(2006). *Locating Behaviour Cynicism at Work: Construct Issues and Performance Implications*, Employee Health, Coping and Methodologies (Edt. Pamela L. Perrewe, Daniel C. Ganster), JAI Press, New York, 233-266.
- Brandes, P., Dharwadkar, R. ve Dean, W.J. (1999). *Does Organizational Cynicism Matter?: Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes*, Eastern Academy of Management Proceedings, (Outstanding Empirical Paper Award), 150-153.
- Brown, M. ve Cregan, C. (2008). *Organizational Chance Cynicism: The Role of Employee Involvement*, Human Resource Management, 47 (4), 667 – 686.
- Candan, H. (2013). *Örgütsel Sinizm ve İş Gören Performansına Olası Etkileri*. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3 (1), 171 – 181.
- Chernis, C.(2001). *The Business Case for Emotional Intelligence*. http://www.eiconsortium.org/reports/business_case_for_ei.html(28.05.2015).
- Dean, W. J., Brandes, P. ve Dharwadkar, R. (1998). *Organizational Cynicism*, The Academy of Management Review, 23 (2), 341-352.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö.(2007). *Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi*. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Sayı1, ss. 209 – 230.
- Doğan, S., Kılıç, S.(2008). *İlişki yönetiminde İç ve Dış Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması*. Kahramanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (10)14.
- Eaton, J.A.(2000). *A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism (Dissertation of Master of Arts)*. Faculty of Graduate Studies, York University, Toronto.
- Efiliti, S., Gönen, Ö.Y. ve Öztürk, Ü.F. (2008). “Örgütsel Sinizm: Akdeniz Üniversitesi’nde Yapan Yönetici Sekreterler Üzerinde Bir Alan Araştırması” 7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon, 279- 290.
- Erdost, E., Karacaoğlu, K. ve Rehanoglu, M. (2007). “Örgütsel Sinizm Kavramı ve İlgili Ölçeklerin Türkiye’deki Bir Firmada Test Edilmesi”, XV. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi, Sakarya, 514-524.
- FitzGerald, M.R. (2002). *Organizational Cynicism: Its Style*, (Dissertation of Doctor of Philosophy), University of Cincinnati, Ohio.
- Goleman, D. (2000). *Duygusal Zekâ Neden IQ’dan daha önemlidir?*. Çev: Banu S.Y. 31.Baskı, İstanbul, Varlık Yayınları.
- Hasanoğlu, M. (2002). *Örgüt Kültürü*. İnsan ve İş dergisi, Sayı:16, ss. 49 – 52.
- James, Martin. S. L. (2005). *Antecedents and Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination of the Potential Positive and Negative Effects on*

- School Systems, USA: The Florida State University*, Unpublished Doctoral Dissertation,
- Johnson J. L., O'leary-K., and Anne M. (2003). *The Effects of Psychological Contract Breach and Organizational Cynicism: Not All Social Exchange Violations Are Created Equal*. Journal of Organizational Behavior, 24, s. 629
- Kalağan, G. (2009). *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Alguları İle Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kantarıcı, K. (1997). *Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İzmir.
- Karacaoğlu, K., İnce, F. (2012). *Brandes, Dharwadkar ve Dean'in (1999) Örgütsel Sinizm ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması: Kayseri Organizasyon Sanayi Bölgesi Örneği*. Business and Economics Research Journal, 3 (3), 77 – 92.
- Kozłowski, A.R. (2013). *The End of Globalization and the Challenges Civilization Face in the Post-Global Approach*, [in:] Global Economics: Past, Present & Future, Eds. I. K. Hejduk, S. Bakalarczyk, Difin, Warsaw ss.11-25.
- Mayer, D.J., Caruso, R.D., Salovey, P. (2000). "Selecting a Measure of Emotional Intelligence" in: Reuven Bar – On, James D.A. Parker (Eds). Handbook of Emotional Intelligence, ss. 320 – 342.
- Naus, A.J.A.M. (2007). *Organizational Cynicism on The Nature Antecedents, and Consequences of Employee Cynicism Toward The Employing Organization*. Dissertation of Doctor of Philosophy, Maastricht University, Maastricht, 15 – 24.
- Öney, Ç.N. (1998). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Şile Bölgesinde Bir Araştırma*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir.
- Özdevecioğlu, M. (2004). *Duygusal Olaylar Teorisi Çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusalığın Algılanan Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir araştırma*, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi dergisi, 59(3), 181 – 202.
- Özgener, Ş., Ögüt, A., Kaplan, M. (2008). İşgören – İşveren İlişkilerinde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Sinizm. M. Özdevecioğlu, H. Karadal (ed.), *Örgütsel Davranışta Seçme Konular Organizasyonların Karanlık yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar İçinde*. Ankara, İlke Yayınevi.
- Pelit, E., Öztürk, Y. (2010). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma*. İşletme Araştırmaları Dergisi, 2/1 ss. 43 – 72.
- Pelit, E., Pelit, N. (2014a). *Örgütlerde Kanser Yapıcı İki Başat Faktör: Mobbing ve Örgütsel Sinizm*. Ankara, Detay Yayıncılık.
- Pelit, E. ve Pelit, N. (2014b). *The Effects Mobbing on Organizational Cynicism : A Study on Hotel in Turkey*. International Journal of Human Resource Studies, Vol:4, No: 1.

- Perez, J.C., Petrides, K.V., Furnham, A. (2005). *Measuring Trait Emotional Intelligence: International Handbook of Emotional Intelligence*, Cambridge, MA: Hogrefe & Huber, ss. 123 – 143.
- Poskey, M. (2013). *Emotional Intelligence in The Workplace: Why It Matters More Than Personality*. <http://www.irmi.com/expert/articles/2013/poskey09-employee-hiring-development-retention.aspx> (27.05.2015).
- Reichers, E.A., Wanous, P.J. ve Austin, T.J. (1997). *Understanding and Managing Cynicism About Organizational Change*, Academy of Management Executive, Vol: 11, No: 1, 48-59.
- Stock, B. (2006). *Emotional Intelligence*, <http://www.byronstock.com/ei/eioverview.html> (25.05.2015).
- Thompson, R.C., Joseph, K.M., Bailey, L.L., Worley, J.A., Williams, C.A. (2000). *Organizational Change: An Assessment of Trust and Cynicism*. Working Paper: National Technical Information Service, s. 1 – 9.
- Thorndike, E.L. (1920). *Intelligence and Its Uses*, *Harper's Magazine*, Vol: 140, s.228 – 235.
- Tokgöz, N., Yılmaz, H. (2008). *Örgütsel Sinizm: Eskişehir ve Alanya'daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), 283 – 305.
- Turan, T. (2011). *Küreselleşme Sürecinde Örgütsel Değişimi Etkileyen Bir Unsur Olarak Örgütsel Sinizm ve Karaman İli Kamu Kurumlarında Bir Çalışma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kahramanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Turner, J.H., Valentine, S.R. (2001). *Cynicism as a fundamental dimension of moral decision – making: a scale development*. *Journal of Business Ethics* 34, 123 – 136.
- Tükel Türk, A.Ş., Perçin, Ş.N. ve Güzel, B. (2009). “Örgütlerde Psikolojik Kontrat İhlalleri ve Sinizm İlişkisi: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İşletme Bölümü, Eskişehir, 688-692.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2002). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi*. Turhan Kitapevi, Ankara.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Wanous, J.P., Reichers, A., Austin, J. (1994). *Organizational Cynicism: An Initial Study*. *Academy of Management Best Papers Proceedings*, ss. 269 – 273.
- Wilkerson, J., Evansi, R.W. ve Davis, D.W. (2008). *A Test of Coworkers' Influence on Organizational Cynicism, Badmouthing and Organizational Behavior*, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol: 38, No: 9, 2273–2292.
- Yalçın, A. ve İplik, F.N. (2005). *Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği*. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:4, Sayı:1, 395 – 412.
- Yeşiltaş, M., Keleş, Y. (2009). *İşgörenlerin Eğitim Düzeyleri ve Örgütsel Vatandaşlıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), ss.17 – 40.

The Effect Of Emotional Intelligence On Organizational Cynicism: Research on Hotel Employees

Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe University
Faculty of Tourism
Afyonkarahisar, Turkey
elbeyipelit@aku.edu.tr

Çağatay AYANA

Afyon Kocatepe University,
Institutes of Social Sciences,
Afyonkarahisar, Turkey
cagatay.ayana@hotmail.com

Extensive Summary

Introduction

While the construct of the management of enterprises is assessed under different headings, human resources management, especially for service businesses, occupies a more important place. In service businesses, employees' attitudes and behaviors affect many factors in the organization. For example; employees who experience problems in the organizations permanently adopt some negative attitudes towards the organization and then they end up turning these attitudes into behaviors (Andersson, 1996: 1398). One of these so called negative attitudes/the behaviors is the organizational cynicism, which has to be given prominence by the organization and the organization administrator. The efforts to find a way to remove these attitudes / behaviors have attracted more importance each passing day. At this stage, the role of the employees' thoughts and feelings in the working process can not be ignored. Indeed, it is possible to notice employee feelings, positive or negative, by just looking at the direct effects of how they are carried out.

Emotions have an important position in business life as well as in social life. Especially the intense feelings can turn a manager into a dominant person due to the decisions taken. In this context, controlling the emotions of the employees or work or making them available in a more positive direction will enable the employees provide a more positive approach towards the business they are linked. It will reduce organizational cynicism in attitude/behavior to the minimum level in the organization.

Emotional Intelligence

Through the interaction of Intelligence concept with emotions, the formation a new concept of called as "emotional intelligence (EQ, emotionalquotient)" has brought out. The origins of the concept of emotional intelligence dates back the 1920s and 1930s. It was the well-known psychologist E. L. Thorndike (1920) whose article named as "Intelligence and Its Uses" appeared in Harper's Magazine, started to propose that social intelligence that is an aspect of emotional intelligence means understanding the others and being able to act wisely in human relations is itself a part of the IQ.

Emotional intelligence is a concept that primarily enables individuals to understand and manage their own feelings as well as to understand the feelings of others, to form empathy and to increases motivation along with supplying the ability to develop a sense of self-confidence. According to this definition, emotional intelligence is hidden firstly in a person's recognizing himself and his ability to resolve himself. Researches

conducted particularly on this issue are supportive of those hypotheses. For example; as it was indicated in Özata and the Aslan (2008)'s work, employees' emotional intelligence level affects their sensitivity to work in direct proportion, and this situation is reflected in a positive manner indirectly to customer satisfaction. As it is also understood from the example, the level of emotional intelligence among employees has influence on the duties that they perform.

Emotional intelligence concept, including the factors that Mayer, Salovey and Caruso (2000), Goleman (2000) had mentioned relating to emotional intelligence, focuses on four dimensions containing the emotional intelligence in emotional system. These four dimensions are defined as emotional evaluation, empathic sensitivity, positive emotional management and the use of emotions positively. Development of emotional intelligence, in particular, enables the negative emotions and attitudes of individuals to direct before they are turned into behavior phase. This allows the individuals to leave negative emotions and attitudes that they have.

Organizational Cynicism

Organizational cynicism holds the opinion that an individual's sacrificing basically his faith, honesty and sincerity for his personal interests (James, 2005). In other words, organizational cynicism is an individual's overall negative thoughts on the organization he works for. While having the negative thoughts on his mind, it is reality that it cannot be expected from him to carry out work efficiently. For that reason, businesses should consider influencing employees' feelings in a positive way. This is important because it is of interest for both businesses and employees. Otherwise, organizational cynicism, especially for service businesses, can lead to an important aspect for organizations. When we take the tourism sector into account, whose one to one communication/relationship with customers is at the top level, it is clear that even if those employees have the least negative thoughts, the employees' attitude or behavior will directly affect customer satisfaction (Öney, 1998). The scale of organizational cynicism developed by Dean, et al. (1998), is the most commonly used scale in this area and takes organizational cynicism under three different dimensions. The said dimensions are identified as cognitive, affective and behavioral.

Method

As a data collection method, survey technique was used. The questionnaire was formed of a total of three sections. In the first part, 8 statements were asked to determine the demographic characteristics of the participants. The second part holds the organizational cynicism scale while the third part holds the emotional intelligence scale to investigate the participants' emotional intelligence. The scale to investigate the employees' emotional intelligence level is the one developed by Chen (2004; 2006), and was adapted to the Turkish by Aslan and Özata (2008). The scale in question measures the level of emotional intelligence in 4 dimensions (12 expressions). The four sub-dimensions of emotional intelligence scale deals with; emotional evaluation, empathic sensitivity, positive emotional management and the use of emotions positively. Another scale forming the questionnaire is the scale of organizational cynicism. The related scale was formed by Dean et al (1998) under three dimensions and 14 statements.

The population of the study is consisted of employees working in 6 5-star hotels in Afyonkarahisar centre. As a result of the interviews with human resource managers

the hotels, it has been determined that a total of 1147 employees located in the hotels. Within the scope of this study, all the application process was intended to be carried out with all the hotels but one business owner refused to involve in the study so 5 5-star hotels were included in the survey practice. In this context, considering the incomplete and not returning questionnaires along with researchers' transportation conditions; random sampling method was used for the each hotel considering including and a total of 350 questionnaires were distributed in equal numbers. 331 questionnaires were included in the evaluation process because of missing or incorrect filling.

Findings

Firstly, standard deviation and the arithmetic average of the participants' emotional intelligence level were calculated and it was found out that the arithmetic mean varies in the range of 3.80 to 3.44. This result suggests that emotional intelligence level of the participants is over the middle level. In the next stage, we investigated if there is a significant difference between emotional intelligence and the demographic characteristics of the participants. It was determined that there is a meaningful relationship among participants' age, education, working experience in sector, working experience in the business and emotional intelligence level, which is $p < 0.05$.

On the other hand, the arithmetic average of the organizational cynicism attitude/behavior of the participants was calculated and determined to be between 2.17 to 2.40 range sets. In addition, we investigated if there is a significant difference between demographic characteristics and organizational cynicism attitude/behavior of the participants and it was identified that there is a significant relationship among the participants' marital status, age range, educational status, working experience in sector, working experience.

Finally, correlation and regression analyses were performed to reveal the relationship between the two variables. Especially, according to the simple linear regression analysis, the simple linear regression model between emotional intelligence and organizational cynicism attitude / behavior was found to be significant ($F = 31.027$, $p < 0.001$). It can be said that have independent variable has a significant effect on the dependent variable. It was calculated that one-unit change in the emotional intelligence level of the participants would lead to a change in the value of 0.086 in organizational cynicism attitude / behavior of the participants.

Conclusions and Recommendations

Looking carefully at the relationship between emotional intelligence level of employees and organizational cynicism attitude/behavior of the employees, the presence of an inverse relationship was determined. Based on the results obtained, it can be said that an increase in the emotional intelligence level of participants leads to a decrease in organizational cynicism attitude/behavioral of participants. In this direction, it supports the idea that increasing emotional intelligence level of the employees will support the reduction of organizational cynicism levels of the employees.

Considering the obtained results the following suggestions may be submitted the organization / manager;

- Business managers should primarily provide the employees with periodic emotional intelligence training programs

- The employees should be trainings of ability to manage their emotions in response to difficulties that could arise in the course work life,
- Given that emotions are at the forefront of especially in service companies, training programs using the case studies may provide more effective lessons for employees.

With this study, a special resource was intended to be created to the sector managers, especially for human resource management. This study also tried to put forward that human emotions are also effective along with the innovation carried out in the management of human resources in the academic sense. In addition, we wanted to draw attention to the lack of studies on emotional intelligence and mention the fact that more studies should be conducted on examining the relationship between different variables with emotional intelligence. A wider angle pertaining to the issue may be achieved by linking especially, employees' emotional intelligence and organizational citizenship, organizational commitment along with managers with the mobbing applications. When comparing the results of the study within the sample size; it has brought in a point of view such as it was conducted in Afyonkarahisar particularly, which is place consisted of thermal hotels for thermal tourism purposes and apart from the city and country-side hotel class. In particular, health and thermal tourism makes both thermal tourism potential of the city to be in an important position under the third age tourism more valuable. The city is in a good status in terms of thermal tourism especially within the scope of health and third age tourism; it makes the thermal tourism potential of the city more valuable. However, there is also a fact that the thermal tourism potential may achieve more with providing quality service. In addition, the most important factor that puts forward the tourism sector is the quality of the services provided both on the basis of the cities as well as the businesses. The result obtained from the study mentions the judgment that the quality of service could only be gained by the employees' sensitivity and commitment to their jobs. Thus, it is advised that intense emotional intelligence practices should be added to the in-service training programs in connection with improving the service quality. This helps to ensure a higher quality of service and reduce the level of organizational cynicism.