



## Sosyal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Arasındaki İlişki: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma (The Relationship Between Social Intelligence and the Style of Coping with Stress: A Research on Tourism Guidance Students of Nevşehir Hacı Bektaş Veli University)

\*Meral DURSUN<sup>a</sup> , Ali Rıza YÜCEFAYDALI<sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Department of Tourist Guiding, Nevşehir/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 18.02.2020

Kabul Tarihi: 16.11.2020

### Anahtar Kelimeler

Sosyal zeka

Stresle başa çıkma tarzı

Turizm rehberliği

Nevşehir

### Öz

Bu çalışma kapsamında, sosyal zeka ve stresle başa çıkma tarzı konuları ele alınmıştır. Emek yoğun olarak bilinen ve insanlarla etkileşimin yoğun olduğu turist rehberliği mesleğinin çalışma şartları oldukça zordur. Turist rehberi, hem rehberlik ettiği grupla hem de diğer turizm paydaşları ile etkili iletişim kurmak, sorunları çözmek, onları memnun etmek zorundadır. Bu durum, turist rehberlerinin sıklıkla stres faktörleri ile başa çıkmasını gerektirmektedir. Her birey stresle başa çıkabilmek için farklı yaklaşımlar benimseyebilmektedir. Sosyal zeka, kişileri anlama ve onlarla işbirliği yapabilme yeteneğidir. Turist rehberliği mesleğinde stresli durumların üstesinden gelebilmek için sosyal zeka yeteneğinin önemli bir araç olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda, bu çalışma kapsamında NHBVÜ Turizm Rehberliği bölümünde öğrenim gören 118 öğrenci üzerinde sosyal zeka ile stresle başa çıkma tarzı arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacı ile bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda, sosyal zekanın alt boyutları ve stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı ilişkiler olduğu ortaya çıkmıştır. Literatürde sosyal zeka ve stresle başa çıkma değişkenlerinin birlikte ele alındığı sınırlı sayıda araştırma olduğu için bu çalışmanın alan yazına bir ölçüde de olsa bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### Keywords

Social intelligence,

Coping style with stress

Tourism guidance

Nevşehir

### Abstract

In this study, issues of social intelligence and coping with stress were discussed. Working conditions of the tourist guidance profession, which is known to be labor intensive and where interaction with people is intense, is quite difficult. The tourist guide has to communicate effectively, solve problems and provide satisfaction them both with the group they guide and with other tourism stakeholders. This requires tourist guides to often deal with stressors. Each individual can adopt different approaches to cope with stress. Social intelligence is the ability to understand people and collaborate with them. Social intelligence is thought to be an important tool to overcome stressful situations in the tourist guidance profession. In this context, a study was conducted on 118 students studying at NHBVU Tourism Guidance Department in order to reveal the relationship between social intelligence and coping with stress. As a result of the research, it has been revealed that there are significant relationships between sub-dimensions of social intelligence and styles of coping with stress. It is thought that this study will contribute to the literature to a certain extent, since there is a limited number of studies in the literature that deal with the variables of social intelligence and coping with stress discussed together.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: meraldursun@nevsehir.edu.tr, (M. Dursun)

DOI: 10.21325/jotags.2020.703

## GİRİŞ

Çok yönlü, karmaşık ve yoğun insan ilişkileri gerektiren turist rehberliği mesleğinde, turist rehberleri sıklıkla stres yaşamakta ve stres yaratan durumlarla başa çıkmak zorunda kalmaktadırlar. Turist rehberliği mesleğinin farklı kültürlerle tanışmak, farklı yerleri gezip görebilme imkanı gibi olumlu özellikleri olmasının yanı sıra, düzensiz ve uzun çalışma saatlerinin olması, sürekliliğinin olmaması, iş güvencesinin olmaması, mesleğe karşın çok sayıda tehditlerin varlığı gibi olumsuz özellikleri de beraberinde barındırmaktadır. Söz konusu zor koşullara ayak uydurmak birçok strese neden olabilmektedir. Turun sorunsuz ve tatmin edici sonuçlanması için de rehberlerin özellikle günümüz şartlarında kaçınılmaz olan strese karşı başa çıkma stratejisi geliştirebilmeleri önem taşımaktadır. Bununla birlikte, turist rehberlerinin sahip olduğu özellikler, onların stresle başa çıkma tarzlarında farklılık yaratabilmektedir. Bu özelliklerden bir tanesi de sosyal zeka özelliğidir. Sosyal zeka, diğerlerini anlama ve etkileşme kapasitesi olarak belirtilmektedir. Bu zekayı gösterenlerin, moral, mizaç, güdüler ve eğilimleri fark edebildiği ve ayırttığı ileri sürülmektedir (Başaran, 2014, s. 11). Etkili bir iletişim kurmak için turist rehberlerinin sosyal zekalarının yüksek olması gerektiği düşünülmektedir. Turist rehberlerinin sahip oldukları sosyal zeka, karşısındaki bireyleri anlamada, onların ihtiyaçlarını mümkün olduğunca karşılamada, memnuniyet derecesini artırmada önemli bir rol oynamaktadır.

Bu çalışma kapsamında sosyal zeka ve stresle başa çıkma tarzı arasındaki ilişki ele alınmıştır. Bu doğrultuda, turizm rehberliği öğrencilerinin stresle başa çıkma tarzlarını ortaya koyarak sorunları çözüme sosyal zeka ile olan ilişkiyi ortaya koymak amaçlanmıştır. Turist rehberlerinin sahip olması gereken sosyal beceri, sosyal farkındalık ve sosyal bilgi ve özelliklerini ne düzeyde taşıdıkları ve bu becerilerin stresle başa çıkma tarzı ile bir ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere NHBVÜ Turizm Rehberliği bölümünde öğrenim gören öğrenciler üzerinde bir araştırma yapılmıştır.

## Kavramsal Çerçeve

### Sosyal Zeka Kavramı ve Stresle Başa Çıkma Tarzı

Turist rehberliği alan yazınında yapılan çalışmalar incelendiğinde zeka türleri pek çok farklı değişkenle birlikte ele alınmaktadır. Bu çalışmaların çoğunda ise özellikle duygusal zeka kavramının sıklıkla ele alındığı dikkat çekmektedir. Turist rehberliğine ilişkin duygusal zeka konusunda ele alınan çalışmalar duygusal zeka ve liderlik davranışı (Türkmen, 2016), duygusal zeka ve rehberlik stilleri (Örnek & Avcı, 2019), duygusal zeka düzeyi (Türkmen & Köroğlu, 2017; Min, 2011 ; Min, 2012), duygusal zeka, motivasyon ve performans ilişkisi (Bayram, 2019), mükemmeliyetçilik, problem çözme becerisi ve duygusal zeka rolü (Tekeli, 2020), öz yeterlilik, duygusal zeka ve iyi oluş (Min, 2017), duygusal emek, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyi (İrigüler, 2016), duygusal zeka, iş stresi ve yaşam kalitesi (Min, 2014), duygusal zeka ve problem çözme yeteneği (Gültekin & İçigen, 2019), duygusal zeka ve demografik özellikler (Min, 2010), duygusal zeka eğitimi (Min & Peng, 2012), duygusal zeka ve turistler açısından sonuçları (Tsaur ve Ku, 2019), duygusal zeka ve tur rehberi performansı (Köroğlu & Köroğlu, 2012) vb. gibi konuları kapsamaktadır. Bununla birlikte turist rehberliği alanında kültürel zeka konusunun çok sınırlı bir şekilde ele alındığı (Ulusoy, 2017; Köksal & Türker, 2019; Tsaur, Cheng & Tu, 2019) görülmüştür. Ancak ilgili literatür incelendiğinde turist rehberliği alan yazınında sosyal zeka kavramını ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Turist rehberliğine ilişkin alan yazında duygusal zeka konusunun ağırlıklı olarak ilgi görmesi şaşırtıcı olmamakla birlikte, tur rehberinin hizmet performansında en az duygusal zeka becerisi kadar öneme sahip bulunan sosyal zeka konusunun yeterince ele alınmamış olması dikkat çekicidir.

Genel olarak bakıldığında ise alanyazında, duygusal zekâ ile stresle baş etme tarzı (Çimli & Çelik, 2019; Sarabia Cobo vd., 2017; Hyung, Abuelkassem & Woo, 2019; Jung & Yoon, 2016; Hyun & Jerome, 2011; Wons & Matusiewicz, 2011; Noorbakhsh, Besharat, Zarei, 2010; Kaur, 2013; Larijani vd., 2017 ; Biranvand vd., 2015); kültürel zekâ ile stresle baş etme tarzı (Brislin vd. 2006; Mosanya, 2019); spiritüel zeka ile stresle baş etme tarzı (Pourfarokh, 2014; Yazdkhasty, vd., 2016) arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar mevcuttur. Ancak, sosyal zeka ile stresle baş etme tarzı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara rastlanılamamıştır. Bu noktadan hareketle, turist rehberleri açısından bakıldığında sosyal zeka ve stresle başa çıkma tarzı değişkenleri arasında bir ilişki olup olmadığı merak edilmiş ve bu iki temel değişken bu çalışmanın konusunu oluşturmuştur. Bu yönüyle, yapılan bu çalışmanın alan yazına bir ölçüde de olsa katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## Sosyal Zeka

Thorndike (1920) sosyal zekayı “insan ilişkilerinde bilgece davranma yeteneği” olarak tanımlamıştır. Thorndike (1920) zekayı; soyut, mekanik ve sosyal zekâ olmak üzere üçe ayırarak incelemiştir. Soyut zeka düşünceleri; mekanik zekâ insanın çevresinde yer alan somut materyalleri anlama ve yönetme yeteneğini içermektedir. Bir başka deyişle, insanları anlayabilmek ve onlarla başarılı bir şekilde iletişim kurabilmek için gereken beceri unsurlarının birleşimidir. Sosyal zeka, “başkalarıyla iyi geçinebilme ve işbirliği yapmalarını sağlayabilme yeteneğidir” (Albert, 2006, s. 13). Yapısal olarak sosyal zeka incelendiğinde; sosyal anlayış, sosyal bellek, sosyal algı ve sosyal esneklik bir araya gelerek sosyal zekayı oluşturur. Sosyal zeka ise sosyal bilgi ve diğer etkenlerle birlikte sosyal davranışlarımızı oluşturur (Hampel vd., 2011, s. 546). Sosyal zeka bireyin kendisini ve çevresindeki sosyal ilişkileri anlayabilmesinde kilit rol oynamaktadır (Lathesh & Vidya, 2018). Yüksek sosyal zekaya sahip bir birey, diğer insanların duygu değişimlerini kolaylıkla fark ederek, bu duygu durumları sonucu gösterdikleri davranışları kolaylıkla anlayabilme ve yorumlayabilme becerisine sahiptir. Bunun yanı sıra, birey karşılıklı etkileşim gerektiren ikili ilişkilere ya da grup ilişkilerine kolay uyum sağlama, ilişki dinamiklerini tespit etme ve iyi iletişim kurabilme yetisine de sahip olmaktadır (Kızıltepe, 2012). Sosyal zeka kavramının daha iyi anlaşılabilmesi açısından aşağıda sunulan Tablo 1’de, Çakanel (2018) tarafından derlenen, bazı araştırmacılara ait sosyal zeka kavramına ilişkin tanım ve boyutlarına yer verilmiştir. Tablo 1’den de anlaşılacağı üzere sosyal zeka kavramı diğer kişileri anlamaya ve uyum sağlamaya yönelik iletişim kurabilmek, kendini ifade edebilmek ve bunu etkili bir şekilde yapabilmek ile ilgilidir. Böyle bir süreç, sosyal bilgi sahibi olmayı, sosyal farkındalığı ve sosyal beceriyi gerekli kılmaktadır.

**Tablo 1.** Sosyal Zeka Boyutları

<b>Kozmitzki ve John (1993)</b>	<b>Silberman (2000)</b>	<b>Goleman (2007)</b>	<b>Silvera vd. (2001)</b>
Çevresindeki kişilerin ruh hallerini ve içsel durumlarını anlama	Diğer kişileri anlama	Sosyal farkındalık : 1) Temel empati 2) Uyum 3) Empatik isabet 4) Sosyal biliş	Sosyal bilgi süreci
İletişim kurmada genel beceriye sahip olma	Açık bir şekilde duygu ve düşüncelerini söyleyebilme	Sosyal beceri: 1) Eş zamanlılık 2) Benlik sunumu 3) Nüfuz 4) İlgi	Sosyal farkındalık

**Tablo 1.** Sosyal Zeka Boyutları (devamı)

Yaşam ve sosyal kuramlar hakkında genel bilgi sahibi olma	İhtiyaç duyduğu şeyleri doğru bir şekilde ifade edebilme		Sosyal beceri
Karışık sosyal durumlarda sosyal sezgi ve duyarlılık sahibi olma	İletişim konusunda geribildirim alıp-verme		
Çevresindeki kişilerle olan ilişkisinde onları idare edebilmek için sosyal yetenekleri kullanma becerisi	Başkaları üzerinde etki bırakabilme, ikna edebilme ve motive edebilme		
Empati kurabilme	Karışmış olan sosyal durumlar karşısında yapıcı çözümler üretebilme		
Çevreye sağladığı sosyal uyum	Takım çalışmasına yatkınlık		
	İletişim kurduğu kişiler ilişkiler karışığında mantıklı tutum sergileme		

**Kaynak:** Çakanel, 2018, s. 19

Silvera ve diğerlerinin (2001) çalışması, sosyal zekanın hem insanları anlamaya dayalı bilişsel boyutunun, hem de olayları ve kişileri idare etmeye dayanan davranışsal boyutunun altının çizildiği çok boyutlu bir perspektifi desteklemektedir. Bu çalışma kapsamında sosyal zeka, Silvera, Martinussen ve Dahl (2001) tarafından geliştirilen ve Doğan ve Çetin (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlamasının yapıldığı Tromso Sosyal Zeka Ölçeği (TSZÖ)'nde kullanıldığı şekliyle üç boyutlu bir yapı olarak ele alınmıştır. Bu alt boyutlar şunlardır:

- Sosyal Bilgi Süreci: Kişinin diğer insanların duygu durumlarını anlayabilmesi, onların isteklerinin farkında olması ve beden dillerini anlayabilme sürecini ifade eder.
- Sosyal Beceri: Bireylerin iletişim halinde bulunduğu kişilerle doğru bir şekilde iletişim kurabilmesini, yeni girdiği ortamlarda zorluk yaşamadan iletişim kurma becerilerini içerir.
- Sosyal Farkındalık: Bireylere içinde buldukları ortama uygun davranma yeteneği kazandırır. Doğru tepkiler vermesini ve geri bildirimde bulunmasını sağlar.

Alan yazına genel olarak bakıldığında, sosyal zeka farklı pek çok değişkenle birlikte ele alınmıştır. Yüksek empati ve sosyal zekaya sahip sosyal alanda çalışanlar, müşterileri ile iyi çalışma ilişkileri kurma eğiliminde olmaktadır (Howe, 2017). 210 sağlık çalışanı üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda sosyal zeka ve alt boyutları olan sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık ile algılanan iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Abul, 2015). 406 fakülte üyesi üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda sosyal zeka ve problem çözme tarzı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Rahim, Civelek & Liang, 2018). Benzer olarak 193 öğretmen üzerinde yapılan bir çalışmada, başarı motivasyonu, sosyal zeka ve sosyal problem çözme yeteneği arasında anlamlı pozitif ilişkiler bulunmaktadır ve erken çocukluk dönemi öğretmen adaylarının sosyal problem çözme becerilerini yordamada başarı motivasyonu ve sosyal zeka önemli bir faktördür (Park & Chung, 2017). Tayland'da 269 öğrenci üzerinde yapılan bir diğer çalışmaya göre ise, kültürlerarası duyarlılık ve sosyal zeka arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Bosuwon, 2017). Öğrenciler üzerinde yapılan bir diğer çalışmada sosyal zekanın iki alt boyutu olan sosyal farkındalık ve sosyal beceriler yaşam tatmini ile pozitif olarak ilişkilidir (Rezaei & Mousanezhad, 2020). Konaklama endüstrisinde, yöneticilerin sosyal farkındalığı ve sosyal becerileri, çalışanların

gerçek duygularını sergilemelerini sağlayan önemli faktörler olarak görülmektedir (Genç & Genç, 2018). Aslam vd. (2016)'ne göre, duygusal, sosyal ve bilişsel zeka, yönetsel etkinlik ve kariyer başarısı üzerinde olumlu etkiye sahiptir.

### **Stresle Başa Çıkma**

Stresle başa çıkma tarzları, stres duygusunun meydana getirdiği gerilimi en aza indirme veya bu gerilime dayanma amacıyla verilen davranışsal ve duygusal tepkilerin güçlendirilmesi olarak ifade edilmektedir (Güney, 2011, s. 427). Kişilerin stresle başa çıkma davranışındaki temel neden, stres kaynaklarının sebep olduğu duygusal gerilimi en aza indirmek hatta ortadan kaldırmak veya bu gerilim duygusuna katlanabilmektir (Aydın, 2003, 20). Benzer olarak, stresle başa çıkma, bireyin psikolojik ve fizyolojik kaynaklarının zorlanarak tükenmesi durumunda gösterdiği, uyum sağlamaya yönelik davranışsal ve bilişsel çabaların tümü olarak da ifade edilebilmektedir (Aldwin, 2007, s. 31-40). Lazarus (1993)'a göre başa çıkma tarzları iki başlık olarak ifade edilebilir. 1) Soruna odaklı başa çıkma, 2) Duygu ya da kaçınma odaklı başa çıkmadır. Aktif olarak bir süreci içeren soruna yönelik başa çıkma tarzında kişiler strese neden olan durumu kontrol altına alacağına kanaat getirir ve sonra eyleme geçer. Bu sorun ile ilgili olarak daha fazla bilgi araştırma, buna dair sorun çözme davranışı bu tarzın içindedir. Diğer taraftan pasif bir süreci ifade eden duyguya yönelik başa çıkma ise, kişilerin stres durumunu yönetemeyeceğini ve bu sebeple de bu durumu kabullenmesi şeklinde tanımlanabilir. Bu tarzda kişiler stresin neden olduğu durumların, olumsuz duygularını kontrol altına alarak olumlu bir şekilde yorumlamaya çalışır.

Bazı iş ortamlarında stres, diğerlerine göre daha yüksek seviyede yaşanabilmektedir. Her insan farklı yaşam koşulları ve kişisel özelliklerine bağlı olarak kendi tarzına uygun olarak birtakım yöntemler geliştirir. Sürekli insanlarla iç içe olmak, sürekli seyahat etmek, birçok role sahip olmak ve düzensiz çalışma saatlerine ayak uydurmak gibi birçok etken strese neden olabilmektedir. Mesleğin olumsuz özellikleri, turist rehberlerinin stres yaşamalarına neden olmaktadır. Toplam 395 tur rehberi üzerinde yapılan bir araştırmaya göre tur rehberleri arasında algılanan en önemli iş stresi faktörü yasal ve örgütsel gerginlik (düşük taban ücret / maaş, yasa dışı tur rehberleri, karar alma sürecine katılmama, aşırı kontrol) olarak ortaya çıkmıştır ve bunu operasyonel, psikolojik ve sosyal, sektörel, mesleki ve işin doğası gereği olan stres faktörleri takip etmiştir (Ayaz & Demir, 2019). Rehberlerin sürekli seyahat halinde olmaları ve bunun beraberinde getirdiği meslek hastalıkları, çalışma saatlerindeki düzensizlik ile hem ruhsal ve fiziksel rahatsızlıklar hem de aile yaşantısında oluşabilecek olumsuz durumlar strese neden olabilmektedir. Bunların yanı sıra pek çok durumdan olumsuz etkilenebilen turizm sektöründe, işsiz kalma tehdidinin var olması ve rehberlik mesleğinin sürekliliğinin olmaması maddi açıdan da stres oluşturabilmektedir. Turlarda yaşanabilecek olumsuzluklar, turist gruplarıyla yaşanabilecek sorunlar gibi stres yaratıcı durumlar ortaya çıkabilmektedir (Dumanlı & Köroğlu,2018). Turist rehberliği, durağan bir meslek olmamasından dolayı sürekli olarak oteller, restoranlar, transfer görevlileri ile iletişim halinde olunması gerektiren ve bu süreçte birçok problemle karşılaşılabilen bir meslektir (Örnek & Avcı, 2019). Yapılan bir araştırmada rehberlerin stresle başa çıkma konusunda oldukça düşük bir skora sahip oldukları saptanmıştır (Dumanlı & Köroğlu,2018). Bu araştırmaya göre, stresle başa çıkma faktörü içinde en düşük orana sahip alt boyut dürtü kontrolüdür. Dumanlı ve Köroğlu (2018)'na göre, rehberlerin bu anlamda geliştirilmesi, rehberlerin güdülerini ve ihtiyaçlarını yönlendirebilen, gerektiğinde erteleyebilen ve güdülerine karşı direnç düzeyi yüksek kişiler olmasını sağlayacaktır. Dürtülerin kontrolü sayesinde kaba ve saldırganca davranışlar sergileyen grup üyelerine daha sakin, ılımlı ve çözümcü bir davranış sergileyebilirler.

## Hipotezler / Araştırma soruları

H1: Sosyal zeka ve stresle baş etme tarzı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Katılımcıların cinsiyeti ve tecrübesine göre sosyal zeka ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Katılımcıların cinsiyeti ve tecrübesine göre stresle başa çıkma tarzı ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

## Yöntem

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket kullanılmış ve veriler istatistiki yöntemlerle analiz edilmiştir.

## Araştırmanın amacı

Turist rehberlerinin sahip olması gereken sosyal beceri, sosyal farkındalık ve sosyal bilgi ve özelliklerini ne düzeyde taşıdıkları ve bu becerilerin stresle başa çıkma tarzı ile bir ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere NHBVÜ Turizm Rehberliği bölümünde öğrenim gören öğrenciler üzerinde bir araştırma yapılmıştır.

## Örnekleme ve veri toplama

Araştırma evrenini NHBVÜ Turizm Rehberliği programında öğrenim gören 174 öğrenci oluşturmaktadır. 174 anketten geri dönüşü sağlanan 132 anket olmuştur. Elde edilen anketlerin 14 tanesi farklı nedenlerle değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeye alınan anket sayısı 118 olmuştur ve bu grup araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Anketin ilk bölümü katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin hazırlanmıştır. İkinci bölümde Silvera ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilen, Doğan ve Çetin (2009) tarafından Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan 3 boyut ve 21 ifadeden oluşan Tromso Sosyal Zeka Ölçeği (TSZÖ) kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise Şahin ve Durak (1995) tarafından geliştirilen 5 boyut ve 30 ifadeden oluşan Stresle Başa Çıkma Tazıları Ölçeği (SBTÖ) kullanılmıştır. Toplam 51 ifadenin değerlendirilmesinde likert tipi ölçek derecelendirmesi kullanılmıştır. Buna göre sosyal zeka ve stresle başa çıkma ölçeğinde öğrencilerin, verilen ifadeleri 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Karasızım, 4= Katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum şeklinde değerlendirmeleri istenmiştir. Frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama, mod gibi merkezi eğilim ölçüleri ve geçerlilik, güvenilirlik, Bağımsız Çift Örneklem T Testi, Tek Yönlü Varyans analizi ve korelasyon analizleri uygulanmıştır.

## Bulgular

### Güvenilirlik analizi

Güvenilirlik, bir veri toplama tekniği ya da aracı ile aynı özelliğe yönelik olarak aynı varlıklar üzerinde yapılan uygulama sonuçlarının birbirine yakın ya da birbiri ile tutarlı olması özelliği şeklinde ifade edilmektedir (Balcı, 1997). İçsel tutarlılığın ölçümünde en yaygın kullanılan yöntem Croanbach Alpha olarak bilinen alpha katsayısıdır (Altunışık vd., 2012). Ölçeğe ilişkin yapılan güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 2’de gösterilmektedir. Buna göre; stresle başa çıkma ölçeğinin güvenilirlik katsayısının (croanbach alpha: 0,708) ve sosyal zeka ölçeğinin güvenilirlik katsayısının (croanbach alpha:0,748) yüksek sayılabilecek ve tatmin edici bir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Tablo 2’de de görüldüğü üzere, kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayıları tatmin edici bir düzeydedir ( $\alpha > 0,70$ )

**Tablo 2.** Kullanılan Ölçekler ve Alt Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Önerme Sayıları	Croanbach Alpha ( $\alpha$ )
<b>Stresle Başa Çıkma Tarzı</b>	<b>30</b>	<b>0,708</b>
<b>Sosyal Zeka</b>	<b>21</b>	<b>0,748</b>
Sosyal Bilgi	8	0,705
Sosyal Beceri	6	0,765
Sosyal Farkındalık	7	0,774
Kendine Güvenli	7	0,709
Çaresiz	8	0,701
Boyun Eğici	6	0,701
İyimser	5	0,718
Sosyal Destek	4	0,711

### Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri Tablo 3’de sunulmaktadır. Katılımcıların özellikleri dikkate alındığında, erkeklerin kadınlara göre daha az olduğu ve büyük çoğunluğunun iş tecrübesinin hiç olmadığı göze çarpmaktadır.

**Tablo 3.** Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Özellikler	f	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	72	61,01
Erkek	46	38,99
<b>Tecrübe</b>		
Hiç tecrübesiz	71	60,18
1 yıl ve daha az	34	28,81
1 yıldan fazla	13	11,01

### Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Sosyal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Ortalamalarının Farklılığına Yönelik Bulgular

Araştırmanın örneklemini oluşturan grubun sosyal zeka düzeylerinin cinsiyete ya da sahip olduğu mesleki tecrübeye göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Her iki demografik özelliğe göre katılımcıların sosyal zeka düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Analiz sonuçları Tablo 4’de gösterilmektedir.

**Tablo 4.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Sosyal Zeka Ortalamalarının Farklılığı

	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
<b>Cinsiyet</b>			
Kadın	4,22	3,13	3,00
Erkek	4,07	2,85	2,57
<b>t</b>	546	671	973
<b>sig</b>	0,104	0,196	0,148
<b>Tecrübe</b>			
Hiç tecrübesiz	4,26	3,21	2,73
1 yıl ve daha az	4,08	2,75	2,91
1 yıldan fazla	4,34	2,91	2,68
<b>F</b>	0,829	0,000	1,326
<b>sig</b>	0,370	0,357	0,393

Araştırmanın örneklemini oluşturan grubun stresle başa çıkma tarzının cinsiyete ya da sahip olduğu mesleki tecrübeye göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Her iki demografik özelliğe göre katılımcıların stresle başa çıkma tarzlarında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Analiz sonuçları Tablo 5’te gösterilmektedir.

**Tablo 5.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzı Ortalamalarının Farklılığı

	Kendine Güvenli	Çaresiz	Boyun Eğici	İyimser	Sosyal Destek
<b>Cinsiyet</b>					
Kadın	4,16	3,05	2,61	3,33	3,27
Erkek	3,92	2,78	2,28	3,71	3,35
<b>t</b>	0,726	0,579	0,714	0,805	0,201
<b>sig</b>	0,227	0,114	0,391	0,362	0,629
<b>Tecrübe</b>					
Hiç tecrübesiz	4,05	2,73	2,26	3,63	3,48
1 yıl ve daha az	4,16	3,25	2,75	3,33	3,08
1 yıldan fazla	3,89	2,78	2,18	3,21	2,82
<b>F</b>	0,372	0,785	0,072	1,843	5,192
<b>sig</b>	0,547	-1,061	-1,027	0,598	0,955

**Sosyal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular**

Sosyal zeka boyutları ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 6'da gösterilmektedir.

**Tablo 6.** Sosyal Zeka Yetenekleri Alt Boyutları ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki Korelasyon

	Kendine Güvenli	Çaresiz	Boyun Eğici	İyimser	Sosyal Destek
<b>Sosyal Bilgi Süreci</b>	<b>.58**</b>	<b>-.45*</b>	<b>-.03</b>	<b>.12</b>	<b>.09</b>
<b>Sosyal Beceri</b>	<b>.25**</b>	<b>-.09</b>	<b>-.01</b>	<b>.01</b>	<b>-.03</b>
<b>Sosyal Farkındalık</b>	<b>.37**</b>	<b>-.51**</b>	<b>-.46**</b>	<b>.14</b>	<b>.20</b>

Tablo 6 incelendiğinde, katılımcıların sosyal zeka alt boyutlarından sosyal bilgi boyutu ile stresle başa çıkma tarzlarından kendine güvenli yaklaşım boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r=.58$ ,  $p<0,001$ ). Sosyal bilgiye sahip bireyler, stres yaratan olaylar karşısında kendine güvenli yaklaşım stratejisi kullanabilmektedirler. Katılımcıların sosyal zeka alt boyutu olan sosyal bilgi boyutu ile stresle başa çıkma tarzından çaresiz yaklaşım arasında ( $r= -.45$ ) negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bireylerin sosyal bilgilerinin yetersiz olması, stresle başa çıkmada çaresiz hissetmelerine neden olabilmektedir.

Katılımcıların sosyal zeka alt boyutu olan sosyal beceri boyutu ile stresle başa çıkma tarzlarından kendine güvenli yaklaşım boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r=.25$ ). Sosyal becerisi yüksek olan bireylerin stresle baş ederken kendine güvenli bir yaklaşım sergiledikleri söylenebilir.

Sosyal zeka alt boyutlarından sosyal farkındalık ile stresle başa çıkma tarzı alt boyutlarından kendine güvenli yaklaşım arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r= .37$ ). Buna göre, sosyal farkındalığı yüksek olan bireylerin stresle baş etme durumunda kendilerine daha fazla güvenerek hareket ettikleri ifade edilebilir. Sosyal farkındalık ile çaresiz yaklaşım arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $r= -.51$ ). Bu sonuç, sosyal farkındalığı yüksek olan bireylerin stresli durumlarda daha az çaresizlik hissettikleri şeklinde yorumlanabilir. Benzer olarak sosyal farkındalık ile boyun eğici yaklaşım arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $r= -.46$ ). Sosyal farkındalığı yüksek olan bireyler stresli durumlar karşısında daha az boyun eğici tavır sergilemektedir denilebilir.



## Sonuç

Turist rehberliği mesleğinin stresli bir meslek olduğu oldukça açıktır. Turist rehberlerinin söz konusu stres durumları ile başa çıkmak için kendilerince yöntemler geliştirmeleri ve stresi sağlıklı bir düzeye indirgeyerek ya da azaltarak meslek hayatlarında olumlu bir etki yaratabilmeleri önem taşımaktadır. Sosyal zeka faktörleri, bunun için bir araç olabilmektedir. Turist rehberlerinin sosyal zekalarının yüksek olması etkileşimde buldukları insanları anlamalarına, sorunlarını çözmeye dolayısıyla turlarının başarılı ile sonuçlanmasına yardımcı olabilecek bir yetenek olarak görülmektedir.

Bu çalışma kapsamında, sosyal zeka ile stresle başa çıkma tarzı arasındaki ilişki ele alınmış ve söz konusu ilişkiyi ortaya koymak amacı ile Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi turizm rehberliği öğrencileri üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda, Nevşehir’de turizm rehberliği öğrenimi gören öğrencilerin demografik özellikleri incelendiğinde erkek katılımcıların bayan katılımcılara oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Turizm sektöründeki tecrübeleri açısından ise, katılımcıların büyük çoğunluğunun daha önce hiç tecrübe kazanmadıkları görülmektedir.

Araştırma sonucunda, katılımcıların demografik özelliklerine göre stresle başa çıkma tarzı ve sosyal zeka düzeylerinde farklılık oluşup oluşmadığı incelenmiştir. Analiz sonucunda hem cinsiyete hem de tecrübeye bağlı olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak, Makovska ve Kentos (2006) yapmış oldukları çalışmada kadınlar ve erkekler arasında sosyal zeka bağlamında anlamlı farklılıklar bulmuşlardır. Buna göre, kadınların sosyal zeka düzeyleri daha yüksek görünmektedir.

Araştırma sonuçları NHBVÜ turizm rehberliği öğrencilerinin sosyal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır ve literatürdeki bazı çalışmaları destekler niteliktedir. Rhodewalt ve Vohs (2005) sosyal zekânın, bireyin öz değerlerini algıladığı, kendine olan inancını tasvir ettiği, tehditleri algıladığı ve zorluklarla baş etmek için stratejiler seçmesiyle ilgili olduğunu savunmaktadır. Bu yüzden sosyal zekası yüksek insanlar, günlük yaşam sorunlarını çözmede ve uygun stratejiler kullanarak kendisi için sosyal yönden tehdit oluşturan problemleri çözmede daha başarılıdırlar (Maltese vd., 2012, s. 2055).

Turizm rehberliği öğrencilerinin meslek hayatlarında baş etmesi gereken pek çok sorun olabileceği göz önünde bulundurulduğunda, bu sorunlarla baş edebilmeleri için sosyal zeka yeteneklerini geliştirmeye yönelik faaliyet ve eğitimlere yönelmeleri önemli görünmektedir. Yine, öğrencilerin stresle başa çıkma konusunda düzenlenen seminerler ve eğitimlere katılmaları sağlanarak bu yönlerini de geliştirmeleri için fırsatlar tanınabilir. Bu çalışma kapsamında stresle başa çıkma tarzları ile sadece sosyal zeka becerisi değişkeni arasındaki ilişki ele alınmıştır, diğer zeka türlerinin (duygusal, içsel, matematiksel, sözel..vb.) gerektirdiği beceriler ve özellikler dikkate alınarak farklı değişkenlerle olan ilişkiler de incelenebilir. Farklı meslek ve örneklem grupları üzerinde benzer araştırmalar tasarlanabilir.

## KAYNAKÇA

Abul, A. (2015). *Sosyal Zekâ Düzeyi ve Algılanan İş Yaşam Kalitesi Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

- Albert, K. (2006). *Sosyal zeka başarının yeni bilimi*, Timaş Yayınları, İstanbul, Türkiye.
- Aldwin, C. M. (2007). *Stress, coping, & development: an integrative perspective* (2nd ed.). New York: Guildford Press.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Aslam, U., Ilyas, M., Imran, M.K. & Rahman, U. (2016), "Intelligence and its impact on managerial effectiveness and career success (evidence from insurance sector of Pakistan)", *Journal of Management Development*, 35 (4), 505-516.
- Aydın, A. S. (2003). *Ergenlerde Stresle Başa Çıkma Tarzları ile Cinsiyet ve Cinsiyet Roller Arasındaki İlişki*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Balci, A. (1997). *Sosyal bilimlerde araştırma: yöntem, teknik ve ilkeler*, Ankara: AÜ Eğitim Bilimleri Fakültesi.
- Başaran, I. (2004). Etkili öğrenme ve çoklu zeka kuramı: bir inceleme, *Ege Eğitim Dergisi*, (5), 7-15.
- Bayram, G. E. (2019). Turist rehberlerinde duygusal zekâ, motivasyon, performans ilişkisi, *Turizm Akademik Dergisi*, 6 (2), 43-59.
- Biranvand, N. & Komili, H. & Heydari, H. (2015) Survey relationship between emotional intelligence and coping strategies to stress in nurses, *Journal of Clinical Nursing And Midwifery*, 4.
- Bosuwon, T. (2017). Social intelligence and communication competence: predictors of students' intercultural sensitivity, *English Language Teaching*, 10 (2), 136-149.
- Brislin R, Worthley R, & Macnab B. (2006). Cultural intelligence: understanding behaviors that serve people's goals, *Group & Organization Management*, 31(1), 40-55.
- C. M.Sarabia-Cobo, S.G. Suárez, E. J.Menédez Crispín, B.Sarabia Cobo, V. Pérez, P. Lorena, C. Rodríguez Rodríguez, L. Sanlúcar Gross (2017). Emotional intelligence and coping styles: an intervention in geriatric nurses, *Applied Nursing Research*, 35, June, 94-98.
- Çakanel, Z. (2018). *Duygusal Zekâ, Sosyal Zekâ ve Sosyal Girişimcilik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çimli, S. & Çelik, M. (2019). Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin stresle başa çıkma tarzları üzerine etkisi, *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi /Journal of Turkish Social Sciences Research*, Nisan 4(1).
- Doğan, T. & Çetin, B. (2009). Kuram ve uygulamada eğitim bilimleri / *Educational Sciences: Theory & Practice*, 9 (2), Bahar / Spring, 691-720.
- Dumanlı, Ş. & Köroğlu, Ö. (2018). Turist rehberlerinin stresle başa çıkma tarzları ile mizah tarzları arasındaki ilişkinin belirlenmesi, *Journal of Yasar University*, 13/52, 328-342
- Genc, V., & Gulertekin Genc, S. (2018). Can hotel managers with social intelligence affect the emotions of employees?. *Cogent Business & Management*, 5(1),

- Gültekin S. & İçigen E. (2019) A research on professional tour guides emotional intelligence and problem-solving skills, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(2).
- Güney, S. (2011). *Örgütsel davranış*, Ankara: Nobel Yayınevi
- Hampel, S., Weis, S., Hiller, W. & Witthöft, M. (2011). The relations between social anxiety and social intelligence: a latent variable analysis. *J Anxiety Disord*, 25 (4), 545-553.
- Howe, D. (2017). Empathy, social intelligence and relationship -based social work, *Zeszyty Pracy Socjalnej*, 22(1), 1-12.
- Hyun J. K. & Jerome A. (2011). Hospitality service employees' coping styles: the role of emotional intelligence, two basic personality traits, and socio-demographic factors, *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), September, 588-598.
- Hyung ,M. C., Abuelkassem A.A.M. & Woo G. K. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout, *International Journal of Hospitality Management*, 82, September , 199-208.
- İrigüler, F., Güler, M., E.(2016). Emotional labor of tourist guides: how does it affect their job satisfaction and burnout levels? *Journal of Yasar University*, 11/42, 113-123
- Jung, H.S. & Yoon, H.H. (2016). Why is employees' emotional intelligence important? the effects of ei on stress-coping styles and job satisfaction in the hospitality industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28 (8), 1649-1675.
- G.H. Kaur (2013). Emotional intelligence buffers stress: a study on emotional intelligence and coping styles, EXCEL *International Journal of Multidisciplinary Management Studies*, 3(11), 76-82.
- Kızıltepe, Z. (2012). *Öğretim: eğitim psikolojisine çağdaş bir yaklaşım*. 3. Baskı, Ofset Yayınevi, İstanbul.
- G.Köksal & A.Türker (2019). Profesyonel turist rehberlerinin kültürel zekâ seviyelerinin mesleğe bakış açıları üzerine etkisi, *Journal of Travel and Tourism Research*, 15, 111-132
- Köroğlu, Ö. & Köroğlu, A. (2012). The importance of using the emotional intelligence skills for tour guides and their performance, *Management and Education*, 8 (3).
- Lathesh, K. R. & Vidya D. A. (2018). A study on social intelligence and its impact on employee performance of insurance sectors in mysuru city", *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 9(1), 530-537.
- Larijani, T. T., Movaghari, M. R., Rostami, M., Zamani, N., Ghadirian, F. (2017). The relationship between emotional intelligence and coping styles against stress among nurses, *World Journal of Research and Review (WJRR)*, 4(5), May, 71-75.
- Lazarus, R.S. (1993). Coping theory and research: past, present and future, *Psychosomatic Medicine*, 55(3), 234-247.
- Makovska, Z. & Kentos, M. (2006). Correlates of social and abstract intelligence, *Studia Psychologica*, 48(3), 259-264.

- Maltese, A., Alesi, M. & Alù, A. G. M. (2012). Self-esteem, defensive strategies and social intelligence in the adolescence, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 69, 2054-2060.
- Min, J. C. H. (2010). Tour guides' emotional intelligence in relation to demographic characteristics, *African Journal of Business Management*, 4(17), 3730 - 3737, December.
- Min, J. C. (2011). Tour guides and emotional intelligence, *Annals of Tourism Research*, 38(1), 322–325.
- Min, J. C. (2012). A short-form measure for assessment of emotional intelligence for tour guides: development and evaluation, *Tourism Management*, 33(1), 155–167.
- Min, J. & K. H. Peng (2012). Ranking emotional intelligence training needs in tour leaders: an entropy-based TOPSIS approach, *Current Issues in Tourism*, 15 (6).
- Min, J. (2014) The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (10), 1170 – 1190.
- Min, J. C. (2017). The effect of self-efficacy on emotional intelligence and well-being among tour guides, world academy of science, Engineering and Technology, *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 11, 2157-2164.
- M. Mosanya (2019). Exploring cultural intelligence relationships with growth mindset, grit, coping and academic stress in the United Arab Emirates, *Middle East Journal of Positive Psychology*, 5 , Resilience, Student Wellbeing, Mindfulness, Conferences.
- Ayaz, N. & Demir, C. (2019). Perceived work stress factors: a study on tour guides, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 415-427.
- Noorbakhsh, S.N., Besharat, M. A., Zarei, J. (2010). emotional intelligence and coping styles with stress, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5, 818-822.
- Örnek, N., Avcı, N. (2019). Turist rehberlerinin duygusal zekâ ile rehberlik stilleri ilişkisi, *Journal of Yasar University*, 14/56, 536-548.
- Park, Ji-Young, & Chung, Yon-Hee. (2017). A Study on influence of pre-service early childhood teacher's achievement motivation and social intelligence on their social problem solving ability, *Journal Of The Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 18(2), 540–548.
- Pourfarokh, M. (2014). Study of the relationship between spiritual intelligence and self esteem with ways of stress coping styles in university students, 8-10 September 2014- Istanbul, Turkey, *Proceedings Of Socioint14-International Conference On Social Sciences And Humanities*.
- Rahim, A., Civelek, I., Liang, F. H. (2018). a process model of social intelligence and problem-solving style for conflict management, *International Journal of Conflict Management*, 29(4).
- Rezaei, A., & Mousanezhad Jeddı, E. (2020). Relationship between wisdom, perceived control of internal states, perceived stress, Social Intelligence, Information Processing Styles and Life Satisfaction Among College Students, *Curr Psychol*, 39, 927–933.

- Rhodewalt, F. & Vohs, K. D. (2005). Defensive strategies, motivation, and the self: a self-regulatory process View. (Editörler: Andrew J. Elliot ve Carol S. Dweck). *Handbook of Competence and Motivation*, New York: Guilford Press, 548-565.
- Silvera, D., H., Martinussen, M. & Dahl, T. I. (2001), Trömsö social intelligence scale: a self-report measure of social intelligence, *Scandinavian Journal of Psychology*, 42, 313–331.
- Şahin, H. N., Durak A. (1995). Stresle başa çıkma tarzları ölçeği: üniversite öğrencileri için uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 34(10), 56-73.
- Tekeli, E.Kırıcı (2020), Mükemmeliyetçiliğin *Problem Çözme Becerisine Etkisinde Duygusal Zekânın Aracı Rolü: Turist Rehberlerine Yönelik Bir Uygulama*, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Monthly Magazine*, 140, 227-235.
- Tsaur, S.-H. & Ku, P.-S. (2019) The effect of tour leaders' emotional intelligence on tourists' consequences. *Journal of Travel Research*, 58 (1), 63-76.
- Tsaur, S.H., Chang, K.M. & Tu, J.H. (2019). Exploring Tour Leaders' Cultural Competence, *2019: International Academic Multidisciplinary Research Conference in Japan*.
- Türkmen, M. T. (2016). *Turist Rehberlerinin Duygusal Zeka Yetenekleri İle Liderlik Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Türkmen, M. T. & Köroğlu, Ö. (2017). Turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma, *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 107 – 122.
- Ulusoy, H. (2017). *Turist Rehberlerinin Kültürel Zeka Düzeyi ve Özyeterlilik İnançlarının Hizmet Sunumuna Etkisi*, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Wons A, B. & Matusiewicz K. (2011). Inteligencja emocjonalna a radzenie sobie ze stresem studentów medycyny [the emotional intelligence and coping with stress among medical students]. *Wiad Lek*, 64(3), 181-7.
- Yazdkhasty, A., Khorasani, M.S.S. & Bidgoli, A.M. (2016). Prediction of stress coping styles based on spiritual intelligence in nurses, *International Academic Journal of Social Sciences*, 3(2), 61-70.

**The Relationship Between Social Intelligence and the Style of Coping with Stress: A Research on Tourism Guidance Students of Nevşehir Hacı Bektaş Veli University**

**Meral DURSUN**

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Nevşehir/Turkey

**Ali rıza YÜCEFAYDALI**

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Nevşehir/Turkey

**Extensive Summary**

In the tourist guidance profession, which requires versatile, complex and intense human relations, tourist guides often experience stress and have to deal with stressful situations. The tourist guiding profession has positive features such as meeting different cultures and visiting different places. But also it has negative features such as having irregular and long working hours, lack of continuity, lack of job security, and the presence of many threats against the profession. Keeping up with these difficult conditions can cause a lot of stress. For the tour to be smooth and satisfactory, it is important for the guides to develop a strategy to cope with the stress that is inevitable in today's conditions. However, the characteristics of tourist guides can make a difference in their way of coping with stress. One of these characteristics is the social intelligence feature. Social intelligence is indicated as the capacity to understand and interact with others. It is suggested that those who show this intelligence can notice and differentiate morale, temperament, motives and tendencies (Başaran, 2014, p. 11). It is thought that tourist guides should have high social intelligence in order to communicate effectively. The social intelligence of tourist guides plays an important role in understanding individuals, meeting their needs as much as possible, and increasing their satisfaction.

When the studies conducted in the tourist guiding literature are examined, intelligence types are discussed with many different variables. It is noteworthy that in most of these studies, emotional intelligence concept is frequently discussed. (Türkmen, 2016; Örnek & Avcı, 2019; Türkmen & Köroğlu, 2017; Min, 2011; Min, 2012; Bayram, 2019; Tekeli, 2020; Min, 2017; İrigüler, 2016; Min, 2014; Gültekin & İçigen, 2019; Min, 2010; Min & Peng, 2012; Tsaur & Ku, 2019; Köroğlu & Köroğlu, 2012). However, it has been observed that the issue of cultural intelligence in the field of tourist guiding is handled in a very limited way (Ulusoy, 2017; Köksal & Türker, 2019; Tsaur, Cheng, & Tu, 2019). However, there is no study examining the concept of social intelligence in the tourist guiding literature. Although it is not surprising that emotional intelligence is the subject of predominant interest in the literature on tourist guiding, it is noteworthy that social intelligence, which is at least as important as the emotional intelligence skill in the tour guide's service performance, has not been adequately studied. In general, in the literature, there are studies examining the relationship between emotional intelligence and coping with stress (Cimli & Çelik, 2019; Sarabia Cobo et al., 2017; Hyung, Abuelkassem & Woo, 2019; Jung & Yoon, 2016; Hyun & Jerome, 2011; Wons & Matusiewicz), 2011; Noorbakhsh, Besharat, Zarei, 2010; Kaur, 2013; Larijani et al., 2017; Biranvand et al., 2015); cultural intelligence and style of coping with stress (Brislin et al. 2006; Mosanya, 2019); spiritual intelligence and the style of coping with stress (Pourfarokh, 2014; Yazdkhasty, et al., 2016). However, there are no studies examining the relationship between social intelligence and coping with stress. From this point of view, from the point of view of tourist guides, it was wondered whether there is a relationship between social intelligence and coping with stress

variables and these two basic variables formed the subject of this study. In this respect, it is thought that this study will contribute to the literature to a certain extent.

### **Social intelligence**

Thorndike (1920) defined social intelligence as "the ability to act wisely in human relations". Social intelligence is "the ability to get on well with others and to make them cooperate" (Albert, 2006, p. 13). When social intelligence is examined structurally; Social understanding, social memory, social perception and social flexibility come together to form social intelligence. Social intelligence, on the other hand, forms our social behaviors together with social knowledge and other factors (Hampel et al., 2011, p. 546). Social intelligence plays a key role in the individual's ability to understand himself/herself and the social relations around him/her (Lathesh & Vidya, 2018). An individual with high social intelligence has the ability to easily recognize the emotional changes of other people and to easily understand and interpret the behaviors they show as a result of these emotional states. In addition, the individual has the ability to easily adapt to bilateral or group relationships that require mutual interaction, to identify relationship dynamics, and to communicate well (Kızıltepe, 2012). The concept of social intelligence is about being able to communicate, express oneself and do this effectively to understand and adapt to other people. Such a process requires social knowledge, social awareness and social skills.

### **Coping with stress**

Stress coping styles are expressed as strengthening the behavioral and emotional responses to minimize the stress caused by the feeling of stress or to withstand this tension (Güney, 2011, p. 427). The main reason for people's coping with stress is to minimize or even eliminate emotional tension caused by stress sources or to endure this feeling of tension (Aydın, 2003, p. 20). Similarly, coping with stress can be expressed as all of the behavioral and cognitive efforts for adaptation that an individual shows in the event that the psychological and physiological resources are exhausted by force (Aldwin, 2007, p. 31-40). According to Lazarus (1993), coping styles can be expressed under two headings. 1) Problem focused coping, 2) Emotion or avoidance focused coping. In the style of coping with the problem that includes an active process, people believe that they will control the situation that causes stress and then take action. Solving behavior in the form of searching for more information about the problem is in this style. On the other hand, coping with emotion, which is a passive process, can be defined as the fact that people cannot manage their stress situation and therefore accept this situation. In this way, people try to interpret the situations caused by stress in a positive way by controlling their negative emotions.

### **Purpose of the research**

Within the scope of this study, the relationship between social intelligence and the style of coping with stress was discussed, and a study was conducted on tourism guidance students of Nevşehir Hacı Bektaş Veli University in order to reveal this relationship.

### **Research method**

Quantitative research method was used in the research. A questionnaire was used as a data collection tool and the data were analyzed using statistical methods. The universe of the research consists of 174 students studying in the NHBVU Tourism Guidance program. The number of questionnaires evaluated was 118, and this group formed the sample of the study. The first part of the questionnaire is prepared on the demographic information of the participants.

In the second part of the questionnaire Tromso Social Intelligence Scale (TSZÖ) which consists of three dimension and 21 statements and was developed by Silverman et al (2001) and reliability and validity studies conducted in Turkey by Dogan and Cetin (2009). In the third part of the questionnaire, the Styles of Coping with Stress Scale (SSTS), which consists of 5 dimensions and 30 expressions and was developed by Şahin and Durak (1995) used. Likert type scale grading was used to evaluate 51 statements in total. According to the results of the reliability analysis of the scale; It was determined that the reliability coefficient of the stress coping scale (croanbach alpha: 0,708) and the reliability coefficient (croanbach alpha: 0,748) of the social intelligence scale were at a high and satisfactory level.

### **Findings and conclusion**

Considering the characteristics of the participants, it is striking that men are less than women and most of the participants do not have any work experience. No significant difference was found in both social intelligence levels and coping styles of the participants according to gender and professional experience demographic characteristics.

Research results reveal that there are significant relationships between social intelligence levels of NHBVU tourism guidance students and their style of coping with stress, and the result support some studies in the literature. Rhodewalt and Vohs (2005) argue that social intelligence is related to perceiving an individual's self-worth, describing his belief in himself, perceiving threats, and choosing strategies to cope with difficulties. Therefore, people with high social intelligence are more successful in solving problems of daily life and solving problems that pose a social threat to them by using appropriate strategies (Maltese et al., 2012, p. 2055).

Considering that tourism guidance students may have many problems to deal with in their professional lives, it seems important that they tend to activities and trainings to develop their social intelligence skills in order to cope with these problems. Again, students can be given seminars and trainings on coping with stress and opportunities to improve these aspects.

In this study, the relationship between stress coping styles and only the social intelligence skill variable was discussed. The relationships with different variables can also be examined by considering the skills and characteristics required by other types of intelligence (emotional, internal, mathematical, verbal, etc.). Similar studies can be designed on different professions and sample groups.