

Otel Çalışanlarının Duygusal Zekâ ve Narsisizm Düzeylerinin İş Performansına Etkisi The Effect of Emotional Intelligence and Narcissism Levels of Hotel Employees on Job Performance

Emre AYKAÇ  ^a

^aİskenderun Teknik Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Hatay, Türkiye. emre.aykac@iste.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ Narsisizm İş Performansı Turizm Otel İşletmeciliği	Amaç – Bu çalışmanın amacı, otel çalışanlarının duygusal zekâ ve narsisizm düzeylerinin iş performansı üzerindeki etkilerini incelemektir. Yöntem - Bu araştırma, nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli ile desenlenmiştir. Araştırmanın evreni, Antalya'nın farklı bölgelerinde faaliyet gösteren otellerde çalışan personelden oluşmaktadır. Veriler, olasılığa dayalı olmayan kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 476 otel çalışanından, anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Bulgular - Yapılan çalışmanın bulgularına göre, otel çalışanlarının duygusal zekâ ile iş performansı arasında orta düzeyde; narsisizm ile iş performansı arasında ise zayıf düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, duygusal zekâ ile narsisizm arasında da orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Regresyon analizi sonuçları ise, otel çalışanlarının duygusal zekâ ve narsisizm düzeylerinin iş performansı üzerinde anlamlı ve önemli bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Tartışma - Bu çalışma, otel işletmesi çalışanların duygusal zekâ ve narsisizm özelliklerinin iş performansı üzerindeki etkisini inceleyen bir çalışmadır. Çalışma sonuçları, otel işletmeleri için çalışan seçiminde, liderlik yaklaşımlarında ve motivasyon stratejilerinde önemli ipuçları sunmaktadır. Bununla birlikte, araştırmanın belirli bir sektöre odaklanması, bulguların diğer sektörlerde genellenebilirliğini sınırlamaktadır. Bu ilişkilerin farklı sektörler ve kültürel bağlamlar çerçevesinde gelecekteki araştırmalarda değerlendirilmesi önerilmektedir.
Gönderilme Tarihi 8 Şubat 2025 Revizyon Tarihi 26 Mayıs 2025 Kabul Tarihi 30 Mayıs 2025	
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Emotional Intelligence Narcissism Job Performance Tourism Hotel Management	Purpose - The aim of this study is to examine the effects of hotel employees' emotional intelligence and levels of narcissism on their job performance. Design/methodology/approach – This research was designed using the relational survey model, one of the quantitative research methods. The study population consists of hotel employees working in various regions of Antalya. Data were collected through a questionnaire administered to 476 hotel employees selected via non-probability convenience sampling. Findings - According to the findings of the study, a moderate, positive, and statistically significant relationship was identified between hotel employees' emotional intelligence and job performance, whereas a weak yet significant positive correlation was found between narcissism and job performance. Furthermore, emotional intelligence and narcissism were also found to be moderately and positively correlated. The results of the regression analysis revealed that both emotional intelligence and narcissism levels of hotel employees have a significant and substantial impact on their job performance. Discussion – This study investigates the impact of emotional intelligence and narcissistic traits of hotel employees on their job performance. The findings offer valuable insights for hotel businesses, particularly in areas such as employee selection, leadership approaches, and motivation strategies. However, the sector-specific focus of the research limits the generalizability of the findings to other industries. It is therefore recommended that future studies explore these relationships across different sectors and cultural contexts.
Received 8 February 2025 Revised 26 May 2025 Accepted 30 May 2025	
Article Classification: Research Article	

Önerilen Atf/Suggested Citation

Aykaç, E. (2025). Otel Çalışanlarının Duygusal Zekâ ve Narsisizm Düzeylerinin İş Performansına Etkisi, İşletme Araştırmaları Dergisi, 17 (2), 1458-1467.

1. Giriş

İnsanlar, hayatta kalabilmek için yalnızca hayati organlara değil, aynı zamanda duygulara da ihtiyaç duyarlar. Duygular, bireyin yaşamını anlamlı, kaliteli ve başarılı kılan temel unsurlardan biri olup, bu kavram üzerine farklı tanımlamalar yapılmıştır. Genel anlamda, duygular; psikolojik, fiziksel ve bilişsel süreçleri kapsayan, durumsal değişkenlere bağlı olarak şekillenen ve bireyin çevresine uyum sağlamasını destekleyen tepkiler olarak ifade edilmektedir (Tokgöz, Işık ve Işık, 2024: 34). Zekâ kavramı ise farklı disiplinlerde çeşitli şekillerde tanımlanmakla birlikte, genel olarak bireyin çevresindeki olayları algılama, anlama ve sembollerini kullanma potansiyelini içeren soyut bir düşünme biçimi olarak ele alınmaktadır. Zekâ; sözel, sosyal ve sayısal gibi farklı türlere ayrılmaktadır. Örneğin, sözel zekâ kelimeleri etkili bir şekilde kullanma ve anlama yetisini, sosyal zekâ ise sosyal bilgiyi anlama ve bu bilgiyi etkin şekilde yönetme becerisini ifade etmektedir. Psikoloji alanında, duygusal zekâ, bireyin duygusal bilgiyi anlama, işleme ve bu bilgiyi etkili bir şekilde kullanma kapasitesi olarak tanımlanmaktadır. Mayer'e (2001: 8) göre duygusal zekâ, bireyin duygusal farkındalığını geliştirme ve bu farkındalığı işlevsel hâle getirme potansiyelini ortaya koyan bir yetenek olarak değerlendirilmektedir.

Yönetim ve psikoloji alanlarındaki araştırmalar, duygusal zekâ kavramı ortaya çıkmadan çok önce, insan duygularına dair derinlemesine ilgi göstermeye başlamıştır (Law ve ark., 2004). Bu ilgi, özellikle 20. yüzyıldan itibaren hız kazanmış ve 1990 yılında John Mayer, Peter Salovey ve David Caruso tarafından, bireylerin becerilerine dayalı duygusal zekâ testlerinin geliştirilmesiyle geniş bir ilgi alanı bulmuştur. Salovey ve Mayer (1990), duyguların genellikle belirli bir olaya tepki olarak ortaya çıktığını, bu duyguların dış vurulabileceğini veya bastırılabilceğini ve ayrıca bu duyguların bireyler için olumlu ya da olumsuz anlamlar taşıyabileceğini öne sürmüşlerdir. Duygusal zekâ ise, başkalarının duygularını tanıma, bu duyguları anlama ve sosyal ilişkilerde bu duyguları etkili bir şekilde yönetme yeteneği olarak tanımlanır (Ordun ve Akun, 2016).

Duygusal zekâ, bireyin duygularını algılama, ifade etme, değerlendirme ve bu duyguları motivasyon ve karar alma süreçlerinde etkili bir şekilde kullanma kapasitesini tanımlayan kapsamlı bir yapıdır (Salovey ve Mayer, 1990: 778). Mayer ve Salovey (1997; 2011), duygusal zekâyı duyguların algılanması ve ifade edilmesi, bilişsel süreçlere entegre edilmesi, duygular aracılığıyla mantık yürütme ve bireyin hem kendi duygularını hem de çevresindekilerin duygularını yönetme becerisi olarak tanımlamışlardır.

Duygu ve zekâ kavramlarının temelini ele alınışı, binlerce yıllık felsefi düşüncenin ayrılmaz bir parçasını oluşturur. İnsanlar, yalnızca rasyonel davranışlara eğilimli varlıklar olmamakla birlikte, aynı zamanda derin duygusal deneyimlere de sahiptir. Bir bireyin duygusal zekâ faaliyetlerini sürdürebilmesi için dış dünyadaki olaylara açık olması kritik bir öneme sahiptir; zira duygular olmaksızın, olayların değerlendirilmesi ve bu değerlendirmelerin davranışa dönüştürülmesi mümkün değildir. Bu doğrultuda, bireylerin duygularını anlamlandırabilme yetisinin hem günlük yaşamlarında hem de iş hayatlarında belirleyici bir rol oynadığı ifade edilebilir. Ayrıca, duyguların ve duygusal zekânın etkin kullanımı, organizasyon kültürü içinde önemli bir etki yaratır. Organizasyon kültüründe bireylerin olumlu bir duygu durumuna sahip olması, hem kariyer gelişimlerini desteklemekte hem de iş performanslarını artırmada önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır (Keskin vd., 2020: 2986).

Narsisizm kavramı, kökenini Yunan mitolojisinde güzelliğiyle dikkat çeken Narcissos'tan almaktadır. Efsaneye göre, kimseye karşı sevgi beslemeyen ve başkalarının sevgisini de reddeden Narcissos, bir gün sudaki yansımalarını görerek ona âşık olur. Ulaşamayacağı bu görüntüye tutkuyla bağlanan Narcissos, günlerce kendini izleyerek sonunda tükenir ve yok olur. Ancak Wilde'ın yorumuna göre, efsane burada sona ermez; Narcissos'un ölümünün ardından göl, onun ardından yas tutmaktadır. Gölün neden ağladığı sorulduğunda, yalnızca Narcissos'un güzelliğini değil, aynı zamanda kendi sularında gördüğü kendi yansımalarını kaybettiğini dile getirir. Bu mitolojik anlatı, narsisizmin yalnızca bireyin kendisini merkeze almasıyla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda kişinin kendi arzularını önceleyerek çevresindekileri birer araç olarak görmesi biçiminde tanımlanabileceğini göstermektedir (Özkan, Çoban Kumbalı ve İrmış, 2024: 44; Campbell ve Miller, 2011; Timuroğlu ve Işcan, 2008).

Narsisizm kavramı, bir mit olarak ortaya çıkış hikayesinin yanı sıra farklı filozoflar tarafından da çeşitli şekillerde ele alınmıştır. Narsisizm kavramını bencillik olarak gören Aristoteles, diğer taraftan bencilliğin insan olmanın bir gereği olduğunu da savunmuştur (Doğan, 2022). Narsisizm kelimesinin kökenine bakıldığında, Yunanca temelli bir kelime olduğu ve "duyarsızlık" anlamına gelen "narke" kelimesinden türediği görülmektedir. Bu kelime, bireyin öz sevgisi, benmerkezci ve kendisini olağandan daha büyük

görmesini tanımlayan bir kavram olarak kullanılmaya başlanmıştır (Budak, 2009: 506). Günümüzde ise narsisizm kelimesinin anlamı, bireyin kendisini aşırı beğenmesi, gösteriş yapma eğiliminde olması ve kibirli davranışlarla özdeşleşmiştir (Twenge ve Campbell, 2015: 43). Rank (1911) ise Ellis'in yaklaşımını, sadece kadınlarla sınırlı olmayan ve bireyin öz seviciliğiyle birlikte kibirli yönlerini de içeren bir açıklama yaparak genişletmiştir (Atay, 2010: 3; Özdemir, 2023: 88).

İbrahim KALIN, "Ben, Öteki ve Ötesi: İslam-Batı İlişkileri Tarihine Giriş" adlı eserinde, bu duruma şu şekil de yaklaşmaktadır (Kalin, 2017):

"Özümüzü aradığımız bir çağda yaşıyoruz. Özlüyoruz ama neyi özlediğimizi bilmiyoruz. Özlemenin özümüzle ilgili olduğunun henüz farkında değiliz. Her şeyin yapay, plastik, sanal ve dijital hâle geldiği bir çağda insanın özünden bahsetmek deli saçması gibi görülüyor. İnsanı artık içindeki asıl, öz, cevher ve hakikat üzerinden değil; ona dışarıdan eklenen arazlar, aygıtlar, implantlar, avatarlar, kullanıcı adları, kodlar, algoritmalar üzerinden tanımlıyoruz. Çünkü artık özün değil; yansımanın, görüntünün, zahirin, dışsallığın, yüzeyin hâkim olduğu bir dünyada yaşıyoruz. Hâlbuki özsüz bir dünyanın ufku dar, karanlık ve boğucudur".

Yıllar içinde gerçekleşen toplumsal değişimler ve teknolojik ilerlemeler, modern toplumun şekillenmesinde önemli bir rol oynamış ve "bireycilik" olgusu, bireylerin kendilerine yabancılaşmasına ve aidiyet duygusunu kaybetmelerine yol açmıştır. Bu sosyokültürel dönüşüm, narsisistik eğilimlerin artması için uygun bir zemin oluşturmıştır (Lasch, 2006).

Narsisistik kişilik özellikleri, literatürde genellikle üç temel boyut üzerinden incelenmektedir (Gentile ve diğerleri, 2013). Bunlardan ilki, narsisistik kişinin başarı arzusu ve diğer kişiler üzerinde erk sahibi olma isteğini ifade eden "**otoriterlik**" boyutudur (Bogart, Benotsch ve Pavlovic, 2004). İkinci boyut, dürtü kontrolünde zorluk yaşayan, heyecan arayan, dışa dönük, gösteriş yapma isteğiyle kendini kanıtlama çabasında olan bireyleri tanımlayan "**teşhircilik**" boyutudur (Wallace ve Baumeister, 2002). Üçüncü boyut ise, başkalarını umursamama, hoşgörü eksikliği, isyankâr ve düşmanca eğilimlerle birlikte diğer insanları kendi amaçları doğrultusunda kullanma davranışını ifade eden "**sömürücülük**" boyutudur (Raskin ve Terry, 1988).

Performans, "çalışanların görevlerini yerine getirmek için sergilemesi gereken ve organizasyonun hedeflerine katkıda bulunan tutum ve davranışlar" şeklinde tanımlanmaktadır (Rotundo ve Sackett, 2002: 66). Gerçekleştirilen görevlerin sonuçları, organizasyon üyesinin iş yükümlülüklerini ne ölçüde yerine getirdiğini ve başarı düzeyini ortaya koyar. Olumlu sonuçlar, organizasyon üyesinin görevini başarıyla tamamladığını ve yüksek performans sergilediğini gösterirken; olumsuz sonuçlar düşük performansa işaret eder (Özgen vd., 2002: 209-210).

İş performansı tanımları incelendiğinde, çalışanların organizasyonel hedeflerle uyumu, sergiledikleri belirli davranışlar, işin kalitesi ve bireysel beceri ile yetenek gibi unsurların öne çıktığı görülmektedir. İş performansı kavramı, bazı araştırmacılar tarafından görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki ana boyut altında değerlendirilmiştir. Ancak, bu konuda literatürde tam bir fikir birliği henüz sağlanmamıştır (Boz, Duran ve Dursun, 2021: 347).

İş yerinde çalışanların davranışlarının anlaşılması, ihtiyaçlarının belirlenmesi ve onlara değer verildiğinin hissettirilmesi, iş tatmini, çalışma huzuru ve iş performansı açısından kritik bir öneme sahiptir. Uyum sorunları yaşayan bireyler, organizasyonel ortamını ve çalışma barışını olumsuz yönde etkileyebilir. Özellikle narsisizm gibi kişilik bozuklukları, bireylerin iş ortamına uyum sağlamasını zorlaştırabilir; otoriteyle çatışmalar, bencil davranışlar ve verimlilik kaybına yol açabilir. Bu tür durumlar, organizasyon içindeki huzursuzlukları artırarak çalışanların performansını olumsuz etkileyebilir. Bu bağlamda, modern işletmecilik anlayışı, personel seçim süreçlerinde kişilik değerlendirmelerine önem vererek çalışanların işe uygunluğunu belirlemeyi ve organizasyonel uyumu artırmayı amaçlamaktadır (İşcan, 2005: 25).

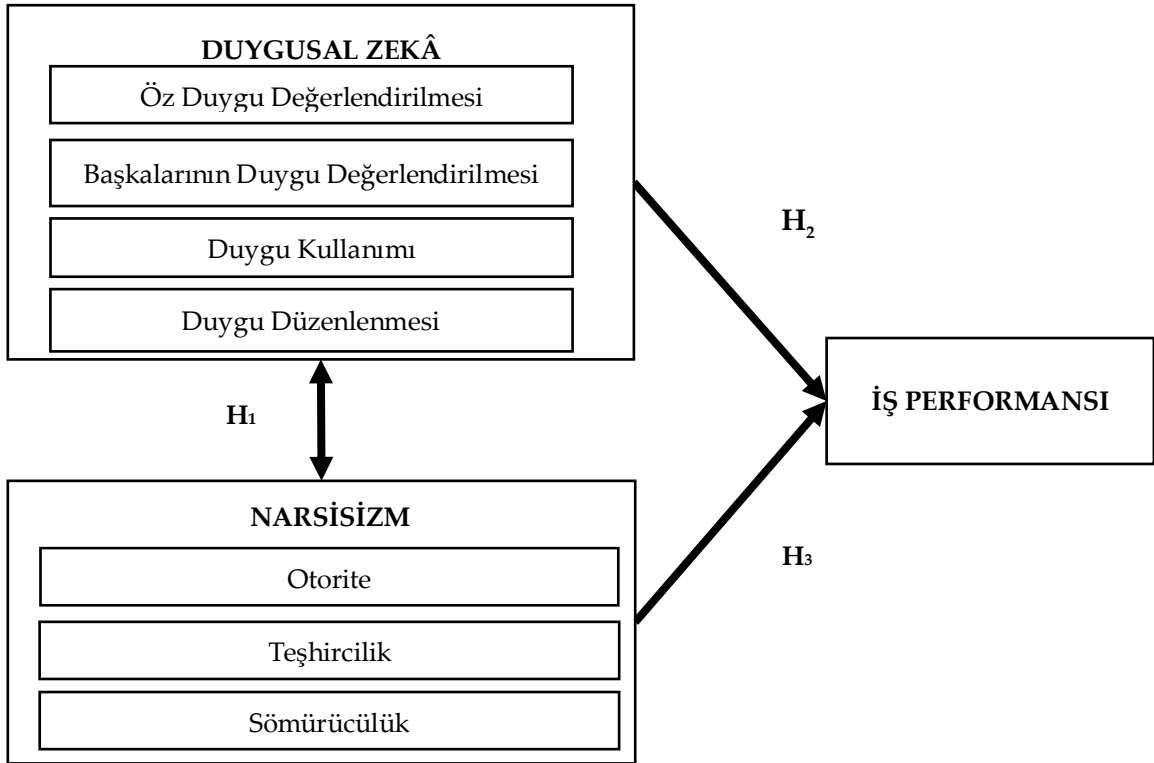
Bu çalışmanın amacı, duygusal zekâ ve narsisistik kişilik özelliklerinin çalışanların iş performansı üzerindeki etkisini incelemektir. Bu doğrultuda, bireylerin sahip olduğu duygusal zekâ düzeylerinin iş ortamında gösterdikleri performans üzerinde nasıl bir rol oynadığı ve narsisizm boyutlarının bu ilişkiyi ne şekilde etkileyebileceği değerlendirilecektir. Literatürde duygusal zekânın iş performansını olumlu yönde etkilediği (Law ve ark., 2004; Ordun ve Akun, 2016), narsisistik kişilik özelliklerinin ise performans üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkiler yaratabildiği belirtilmektedir (Wallace ve Baumeister, 2002; Raskin ve Terry,

1988). Bu çalışmada, söz konusu değişkenler arasındaki ilişkiler bütüncül bir yaklaşımla ele alınarak, otel çalışanları örneği üzerinden değerlendirme yapılması amaçlanmaktadır.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Bu çalışmada, teorik çerçevede ele alınan duygusal zekâ, narsisizm ve iş performansı değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla uygulamalı bir alan çalışması yapılmıştır. Çalışma, tarama deseni temelinde tasarlanmış olup, veriler anket tekniğiyle elde edilmiştir. Bu kapsamda, anket tekniği, çalışmanın temel veri toplama aracı olarak tercih edilmiş ve araştırmanın değişkenleri üzerine güvenilir ve geçerli veriler sağlanmıştır. Bu yöntem, araştırma sorularına sistematik bir şekilde yanıt bulmayı ve elde edilen bulgular ışığında değişkenler arası ilişkileri ortaya koymayı amaçlamaktadır. Kuramsal tartışmalardan hareketle oluşturulan model ve araştırma hipotezleri Şekil 4'te detaylandırılarak sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

H₁: Duygusal zekâ ve narsisizm arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Duygusal zekanın iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Narsisizmin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evreni olarak, Antalya'da faaliyet gösteren otellerde görev yapan çalışanlar belirlenmiştir. Ancak, söz konusu otellerdeki toplam çalışan sayısına dair kesin bir veri bulunmaması nedeniyle araştırmanın evreni sınırsız kabul edilmiştir. Bu kapsamda, %95 güven düzeyi ve 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınarak örneklem büyüklüğü, yapılan hesaplamalar neticesinde 384 kişi olarak belirlenmiştir (Ural ve Kılıç, 2013). Veri toplama işleminde, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme tekniği tercih edilmiştir. Veri toplama süreci Aralık 2024 tarihinde gerçekleştirilmiş, anketler gönüllülük esasına göre otellerde çalışan personele çevrimiçi olarak ulaştırılmıştır. Toplanan 476 geçerli anket, analiz ve değerlendirme için kullanılmıştır. Çalışmanın kapsamı, mevcut literatür ile katılımcılardan toplanan verilerle sınırlıdır ve elde edilen sonuçlar yalnızca araştırmaya konu olan bireyler ve oteller için geçerlidir.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veri toplama sürecinde anket yöntemi kullanılmıştır. Etik onay, İskenderun Teknik Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 04.12.2024 tarihli ve 10 sayılı karar ile alınmıştır. Anket, dört ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, örneklem grubundaki otel çalışanlarının demografik özelliklerini analiz etmeye yönelik olup, bu bölümde cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışılan departman gibi faktörlere dair dört kapalı uçlu soru bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde, çalışanların duygusal zekâ düzeylerini ölçmek için Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen ve Özbezek ile Paksoy (2017) tarafından Türkçeye uyarlanan Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Beşli Likert Sistemi ile değerlendirilen bu ölçek, dört boyuttan (öz duygu değerlendirmesi, başkalarının duygu değerlendirmesi, duygu kullanımı ve duygu düzenlenmesi) ve toplam 16 ifadeden oluşmaktadır. Üçüncü bölümde ise, çalışanların narsisizm düzeylerini ölçmek amacıyla Gentile ve arkadaşları (2013) tarafından geliştirilen ve Doğan ile Çolak (2020) tarafından Türkçeye uyarlanan NPI-13 ölçeği uygulanmıştır. Bu ölçek, otorite, teşhircilik ve sömürücülük olmak üzere üç boyuttan ve toplam 13 ifadeden oluşmakta olup, yine beşli Likert Sistemi ile değerlendirilmiştir. Anketin son bölümünde, çalışanların iş performansını ölçmek amacıyla Sigler ve Pearson (2000) ile Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen, dört ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Tüm ölçeklerde "Kesinlikle Katılmıyorum" ile "Kesinlikle Katılıyorum" arasında derecelendirme yapılan beşli Likert Sistemi uygulanmıştır. Kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayıları, Cronbach α değerlerinin 0,70'in üstünde olmasıyla kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur.

2.4. Araştırma Verilerinin Analizi

Veriler, bilgisayar ortamında uygun çözümleme yöntemleriyle sistematik olarak incelenmiştir. İlk olarak, verilerin normal dağılım gösterip göstermediği kontrol edilerek normal dağılım tablosu oluşturulmuştur. Ölçeklerin geçerliliği ve güvenilirliği için Faktör Analizi (KFA) ve Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri frekans ve yüzde dağılımlarıyla özetlenmiş ve bu verilere ilişkin bulgular sunulmuştur. Değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla Pearson korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir ve korelasyon matrisi aracılığıyla değişkenler arasındaki doğrusal ilişkiler incelenmiştir. Son olarak, hipotezlerin test edilmesi amacıyla çoklu regresyon analizleri uygulanmıştır. Bu analizler, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerini belirlemek için kullanılmıştır. Tüm istatistiksel analizlerde anlamlılık düzeyi .05 olarak kabul edilmiştir.

Tablo 1. Normal Dağılım Tablosu

	Çarpıklık		Basıklık	
	İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
Duygusal Zekâ	0,084	0,112	-0,826	0,223
Öz Duygu Değerlendirilmesi	-0,970	0,112	0,590	0,223
Başkalarının Duygu Değerlendirmesi	-0,207	0,112	-0,173	0,223
Duygu Kullanımı	-0,532	0,112	-0,668	0,223
Duygu Düzenlemesi	-0,087	0,112	-0,737	0,223
Narsisizm	0,035	0,112	-0,368	0,223
Otorite	-0,293	0,112	-0,575	0,223
Teşhircilik	-0,427	0,112	-0,169	0,223
Sömürücülük	0,385	0,112	-0,008	0,223
İş Performansı	-0,243	0,112	-0,483	0,223

Yapılan analizler sonucunda, Tablo 1'deki verilere göre çarpıklık ve basıklık katsayılarının ± 1 sınırları içinde yer aldığı belirlenmiştir. Bu bulgu, veri setinin normal dağılım varsayımına uygun olduğunu göstermektedir (Hair vd., 2014).

Tablo 2. Ölçeklerin KFA ve Güvenirlilik Analizi Bulguları

ÖLÇEKLER	Öz Değerler	Varyans Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans	KMO Örneklem Yeterlilik Değeri	Bartlett Küresellik Testi	Genel Ölçek Güvenirliliği (Cronbach's Alpha)
Öz Duygu Değerlendirmesi	6,084	21,893	73,441	0,811	0,000	0,878
Başkalarının Duygu Değerlendirmesi	2,910	20,283				
Duygu Kullanımı	1,767	18,344				
Duygu Düzenlemesi	1,026	12,922				
Duygusal Zeka	-	-	63,556	0,678	0,000	0,852
Otorite	4,964	30,003				
Teşhircilik	1,829	18,562				
Sömürücülük	1,469	14,990				
Narsisizm	-	-	58,622	0,702	0,000	0,758
İş Performansı	2,345	58,622				

Tablo 2, duygusal zekâ, narsisizm ve iş performansı ölçekleri için gerçekleştirilen keşfedici faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçlarını içermektedir. Analizlerden elde edilen verilere göre, ölçeklerin güvenilirlik analizinde Cronbach Alfa katsayıları (α) sırasıyla 0,878, 0,852 ve 0,758 olarak belirlenmiştir. Bu yüksek Alfa katsayısı değeri, kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir (Kayış, 2009, s. 405). Ayrıca, yapılan analizlerde elde edilen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerleri sırasıyla 0,811, 0,678 ve 0,702 olarak bulunmuş olup, bu da örneklem hacminin yeterliliğini göstermektedir. " $0,80 \geq KMO \geq 0,90$ = iyi, $0,70 \geq KMO \geq 0,80$ = orta düzey" (Field, 2000). Bartlett küresellik testi sonuçlarına göre, faktör analizinin uygulanabilir olduğu görülmüştür ($p=0,000$, $p<0,001$). Keşfedici faktör analizleri sonucunda, duygusal zekâ ölçeğinin dört faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Tespit edilen faktörlerden, öz duygu değerlendirme alt boyutu toplam varyansın %21,893, başkalarının duygu değerlendirme %20,283, duygu kullanımı %18,344 ve duygu düzenlemesi ise %12,922'sini açıklamaktadır. Narsisizm ölçeğinin üç faktörlü bir yapıya sahip olduğu belirlenmiştir. Elde edilen faktörlerden, otorite alt boyutu toplam varyansın %30,003, teşhircilik %18,562 ve sömürücülük ise %14,990'ını açıklamaktadır. İş performansı ölçeği ise tek faktörlü bir yapıya sahip olup, elde edilen faktör toplam varyansın %58,622'sini açıklamaktadır.

3. Bulgular

3.1. Katılımcıların Demografik Verilerine Dair Bulgular

Araştırmaya katılanların cinsiyet özelliklerine göre dağılımlarına bakıldığında, katılımcıların %44,1'inin ($f=210$) erkek, %55,9'unun ($f=266$) ise kadın olduğu gözlemlenmiştir. Medeni durumlarına göre ayrılan katılımcıların dağılımına bakıldığında, %2,9'unun ($f=14$) evli, %97,1'inin ($f=462$) ise bekâr olduğu tespit edilmiştir. Yaş özelliklerine göre dağılım incelendiğinde, katılımcıların %41,2'sinin ($f=196$) 18-19 yaş aralığında, %30,9'unun ($f=147$) 20-21 yaş aralığında, %14,7'sinin ($f=70$) 22-23 yaş aralığında, %7,4'ünün ($f=35$) 24-25 yaş aralığında ve %5,9'unun ($f=28$) 26 yaş ve üzeri olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumu özelliklerine göre yapılan dağılımda, araştırmaya dâhil edilen katılımcıların büyük bir kısmının %72,1'inin ($f=343$) lise, %1,5'inin ($f=7$) ön lisans ve %26,5'inin ($f=126$) lisans eğitime sahip olduğu görülmektedir. Son olarak, katılımcıların çalıştığı departmanlar incelendiğinde, %11,8'inin ($f=56$) önbüro, %85,3'ünün ($f=406$) F&B, %1,5'inin ($f=7$) bar ve %1,5'inin ($f=7$) mutfak departmanlarında çalıştığı tespit edilmiştir.

3.2. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

Bu kısımda, değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

	İş Performansı	Duygusal Zekâ	Narsisizm
İş Performansı	r		
	p	1	
Duygusal Zekâ	r	0,406	
	p	0,000*	1
Narsisizm	r	0,376	0,450
	p	0,000*	0,000*
			1

**p<0,01 *p<0,05 (r=Pearson korelasyon, p=Sig. 2-uçlu).

Analiz sonuçlarına göre, iş performansı ile duygusal zekâ arasında orta seviyede, pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır (r=0,406; p=0,000<0,01). Aynı şekilde, iş performansı ile narsisizm arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir bağ olduğu tespit edilmiştir (r=0,376; p=0,000<0,01). Duygusal zekâ ile narsisizm arasında ise orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (r=0,450; p=0,000<0,01). Bu bulgular, araştırmada öne sürülen " H₁: Duygusal zekâ ve narsisizm arasında anlamlı bir ilişki vardır" hipotezini desteklemektedir.

3.3. Otel Çalışanlarının Duygusal Zekâ ve Narsisizm Düzeylerinin İş Performansına Etkisine Dair Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4. Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı Değişken			İş Performansı							
Değişkenler	Katsayılar		Anlamlılık Derecesi		R ²	Düzeltilmiş R ²	F	P	Tolerans	VIF
	B	Beta	T	P						
Sabit	1,759		9,008	,000	,212	,208	63,517	,000		
Duygusal Zekâ	0,353	,297	6,493	,000					,798	1,254
Narsisizm	0,249	,243	5,306	,000					,798	1,254
B = Standartlaştırılmamış Katsayıları, Beta = Standartlaştırılmış Katsayıları ifade etmektedir.										

Tablo 6 incelendiğinde, çoklu regresyon analizinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=63,517, p<0,00). Düzeltilmiş R² değeri 0,212 olarak bulunmuştur. Bu sonuç, iş performansındaki %27 oranındaki varyansın duygusal zekâ ve narsisizm tarafından açıklandığını göstermektedir. Tabloda yer alan Beta katsayıları incelendiğinde, duygusal zekâ ($\beta = 0,353$, p=0,000) ve narsisizmin ($\beta = 0,249$, p=0,001) iş performansı üzerinde anlamlı bir katkı sağladığı tespit edilmiştir. Ayrıca, modele göre, çalışanların duygusal zekâ ve narsisizm düzeylerinde 1 birimlik bir artışın iş performansında 0,21 birimlik bir artışa yol açacağı belirlenmiştir. Yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan bu bulgular, araştırmanın temel hipotezlerinden "H₂: Duygusal zekânın iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır" ve "H₃: Narsisizmin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır" hipotezlerini desteklemektedir.

4. Sonuç ve Tartışma

Kuşkusuz, organizasyonların en önemli varlıklarından biri insan kaynağıdır. Çalışanların iş performansı, doğrudan organizasyon performansını etkileyerek, organizasyonların etkinliği ve sürdürülebilirliği üzerinde kritik bir rol oynamaktadır. İş performansını etkileyen çok sayıda bireysel ve organizasyonel faktör bulunmaktadır. Bireysel faktörler söz konusu olduğunda, ilk dikkat çeken unsurlar arasında bilişsel zekâ, başarı ihtiyacı ve azim gibi özellikler yer almaktadır. Çalışanların iş yerindeki duygusal durumlarının rolü konusunda ise tarihsel olarak farklı görüşler ortaya çıkmıştır. Başlangıçta, işyerindeki duyguların iş performansına dahil edilmemesi gerektiği savunulmuşken, zamanla insan doğasının buna engel teşkil ettiği ve hatta duyguların, çalışanların işlerini daha etkili bir şekilde yapmalarına yardımcı olabileceği fikri benimsenmiştir. Bilhassa Goleman'ın 1995 yılında yayımladığı "Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha

Önemlidir?" adlı eseri, bu değişimin kabul edilmesinde önemli bir etki yaratmıştır (Mumcu ve Yiğit, 2022: 231).

Narsisizm, bir kişilik bozukluğu olarak, çalışanların organizasyon içindeki davranışlarını ve diğer çalışanlarla olan ilişkilerini derinden etkileyebilecek bir faktördür. Narsistik kişilik özelliklerine sahip bireylerin üretkenlik dışı davranışları, organizasyonlara zarar verebilir; ancak aynı zamanda yüksek başarı hedefleri doğrultusunda kariyer gelişimlerine de olumlu katkılarda bulunabilirler. Bu durum, narsisizmin organizasyonlar açısından dikkatle incelenmesi gereken bir olgu olduğunu ortaya koymaktadır. Narsistik çalışanların beğenilme, başarı ve statü gibi temel ihtiyaçları, onlara verilen görevlerde yüksek performans sergilemelerine ve hatta liderlik pozisyonlarına yükselmelerine olanak tanıyabilir. Ayrıca, bu özelliklerin çalışanların iş doyumunu artırabileceği de ifade edilmektedir. Bu nedenle, organizasyonlar da olumlu narsistik kişilik özelliklerinin teşvik edilmesi, organizasyon hedeflerine ulaşılmasında önemli bir katkı sağlayabilir (Gürer ve Çiftçi, 2019).

Bu çalışma, otel çalışanlarının duygusal zekâ ve narsisizm düzeylerinin iş performansı üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Antalya bölgesinde faaliyet gösteren otel çalışanlarından elde edilen veriler, duygusal zekânın iş performansı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu göstermiştir. Narsisizmin ise düşük bir düzeyde de olsa iş performansını olumlu yönde etkileyebileceği bulunmuştur.

Araştırmanın bulguları, özellikle duygusal zekâ düzeyi yüksek çalışanların, sosyal ilişkilerde daha başarılı olduklarını ve bu durumun iş ortamındaki üretkenliklerini arttırdığını ortaya koymuştur. Duygusal zekânın, bireylerin iş performansını destekleyen duyguları düzenleme, kullanma ve başkalarının duygularını anlama becerilerini geliştirdiği tespit edilmiştir. Bu, organizasyon içi iletişim ve iş birliğinin iyileştirilmesi için önemli bir bulgu olarak kabul edilebilir.

Araştırmanın sektörel açıdan önemli katkıları vardır. Turizm sektörü gibi yoğun insan ilişkileri gerektiren bir alanda, çalışan seçiminde duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin tercih edilmesi, iş performansını ve müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkileyebilir. Aynı zamanda, narsistik özellikler gösteren bireylerin potansiyel liderlik rollerinde dikkatle değerlendirilmesi önerilmektedir.

Araştırmanın belirli bir sektörle sınırlı olması, bulguların genellenebilirliğini kısıtlayan temel unsurlardan biridir. Gelecekteki çalışmalar, farklı sektörlerde ve kültürel bağlamlarda benzer ilişkileri inceleyerek, bu alandaki bilgiyi daha da derinleştirebilir. Ayrıca, duygusal zekâ ve narsisizmin iş performansı dışındaki organizasyonel çıktılara etkisi de araştırılarak bu konuların organizasyonel dinamiklere olan katkısı daha geniş bir perspektiften değerlendirilebilir.

Kaynakça

- Atay, S. (2010). *Çalışan narsist: Örgütler, liderler, yöneticiler ve astlar*, İstanbul: Namar Yayınları.
- Bogart, L. M., Benotsch, E. G., ve Pavlovic, J. D. (2004). Feeling superior but threatened: The relation of narcissism to social comparison, *Basic and Applied Social Psychology*, 26(1), 35–44.
- Boz, D., Duran, C., ve Uğurlu, E. (2021). Örgütsel bağlılığın iş performansına etkisi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(1).
- Budak, S. (2009). *Psikoloji sözlüğü*, Bilim ve Sanat Yayınları.
- Campbell, W. K., ve Miller, J. D. (2011). *The handbook of narcissism and narcissistic personality disorder*, John Wiley ve Sons.
- Doğan, F. (2022). Okul yöneticileri ve öğretmenlerde narsisizm ile iş motivasyonu arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Ana Bilim Dalı, Edirne.
- Doğan, U., ve Çolak, T. S. (2020). Narsistik kişilik envanteri-13 (NKE-13)'nin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Opus International Journal of Society Researches*, 15(26), 1-20. <https://doi.org/10.26466/opus.635725>
- Field, A. (2000). *Discovering statistics using SPSS for Windows*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.

- Gentile, B., Miller, J. D., Hoffman, B. J., Reidy, D. E., Zeichner, A., ve Campbell, K. (2013). A test of two brief measures of grandiose narcissism: The Narcissistic Personality Inventory-13 and the Narcissistic Personality Inventory-16, *Psychological Assessment*, 25(4), 1120–1136.
- Gentile, B., Miller, J. D., Hoffman, B. J., Reidy, D. E., Zeichner, A., ve Campbell, W. K. (2013). A test of two brief measures of grandiose narcissism: The narcissistic personality inventory–13 and the narcissistic personality inventory–16. *Psychological Assessment*, 25(4), 1120-1136. <https://doi.org/10.1037/a0033192>
- Gürer, A., ve Çiftçi, G. E. (2019). Narsizmin iş doyumunu ve bireysel performans üzerindeki etkisi üzerine bir alan araştırması. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18). <https://doi.org/10.26466/opus.534813>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., ve Anderson, R. E. (2014). Multivariate data analysis. Harlow: Pearson.
- İşcan, Ö. F. (2005). İşyerinde Narsisizm ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Erzurum.
- Kalın, İ. (2017). *Ben, Öteki ve Ötesi: İslam-Batı İlişkileri Tarihine Giriş (10. baskı)*, İstanbul: İnsan Yayınları.
- Kayış, A. (2009). Güvenirlilik Analizi. İçinde Ş. Kalaycı (Ed.), *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (pp. 403–419). Asil Yayıncılık.
- Keskin, E., Yayla, Ö., ve Aktaş, F. (2020). Duygusal zeka, kariyer uyumu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkiler: Turizm sektörü çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 2985–2995.
- Kirkman, B.L. ve Rosen, B. (1999). Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74. <https://doi.org/10.2307/256874>
- Lasch, C. (2006). *Narsisizm kültürü* (S. Öztürk & Ü. H. Yolsal, Çev.). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Law, K. S., Wong, C. S., ve Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483–496. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.483>
- Mayer, D. (2001). The long-term impact of health on economic growth in Mexico, 1950-1995. *Journal of International Development*, 13(1), 123.
- Mayer, J. D., ve Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In Salovey, P., & Sluyter, D. J. (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–34). Basic Books.
- Mumcu, A., ve Yiğit, S. (2022). Daha iyi bireysel iş performansı arayışında duygusal zekânın etkisinin test edilmesi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(1), 230-245.
- Ordun, G., ve Akun, A. (2016). Personality characteristics and emotional intelligence levels of Millennials: A study in Turkish context. *Journal of Economic and Social Studies*, 6(1), 125-148.
- Özbezek, B. D., ve Paksoy, M. (2017). Liderlik etme motivasyonu ve duygusal zekâ arasındaki ilişkide öz yeterliliğin rolü üzerine bir araştırma. *International Journal of Disciplines in Economics & Administrative Sciences Studies*, 3(6), 248-269.
- Özdemir, F. (2023). Narcissism in business science: A bibliometric analysis with VOSviewer software. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi / Journal of Management and Economics Research*, 21(4), 88–101. <https://doi.org/10.11611/yead.1371718>
- Özgen, H., Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2002). *İnsan kaynakları yönetimi*. Ankara: Nobel Kitabevi.
- Özkan, S., Çoban Kumbalı, H. ve İrmış, A. (2024). Beyaz yakalılarda duygusal zekâ ve narsisizm ilişkisi. *İş ve İnsan Dergisi | The Journal of Human and Work*, 11(1), 43–59. <https://doi.org/10.18394/iid.1429411>
- Raskin, R. ve Terry, H. (1988). A principal-components analysis of the narcissistic personality inventory and further evidence of its construct validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(5), 890–902.
- Rotundo, M. ve Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80.

- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sigler, T. H. ve Pearson, C. M. (2000). Creating an empowering culture: Examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal of Quality Management*, 5, 27-52.
- Timuroğlu, K. ve Gcan, .F. (2008). Gyerinde narsisizm ve i tatmini ilişkisi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22 (2), 240-264.
- Timuroğlu, M. K. (2005). İşyerinde narsisizm ve iş tatmini ilişkisi: Bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Tokgöz, L., Işık, Z. ve Işık, M. F. (2024). Is the job performance of tourism academicians related to their emotional intelligence? *Khazar Journal of Humanities and Social Sciences*, 27(1), 31–55.
- Twenge, J. M. ve Campbell, W. K. (2015). *Asrın vebası: Narsisizm illeti* (Ö. Korkmaz, Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Uçkun, C. G., Üzümlü, B. ve Uçkun, S. (2018). Narsist kişiliğin makyavelist davranışlara etkisi: Kocaeli Üniversitesi özel güvenlik öğrencileri örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2), 139–154.
- Wallace, H. M. ve Baumeister, R. F. (2002). The performance of narcissists rises and falls with perceived opportunity for glory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(5), 819–834.
- Wong, C. ve Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.