

**YAKINDO ÜNİVERSİTESİ  
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ  
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**YERLERİNDE DUYGUSAL ZEKA KULLANIMI: BİR  
TELEKOMÜNİKASYON FİRMASI ÜZERİNDE ARAŞTIRMA**

**HÜSEYİN ARAS BABAY İT**

**20124857**

**DANIŞMAN**

**DOÇ. DR. MUSTAFA SAĞSAN**

**LEFKOŞA**

**2016**

## ÖZET

### Yerlerinde Duygusal Zeka Kullanımı: Bir Telekomünikasyon Firması Üzerine

#### Araştırma

HAZIRLAYAN: HÜSEYİN ARAS BABAYİĞİT

HAZİRAN, 2016

Duygusal Zeka kavramı günümüzde önemli bir etken olarak insanların hayatlarında yer almaktadır. Yerlerinde başarıya ulaşmanın bir aracı olan bu zeka türü Goleman(1995) tarafından belirlenen beş kritere göre hazırlanan duygusal zeka testi ile Kıbrıstaki telekomünikasyon şirketi çalışanlarına uygulanmış ve bu testler sonucu demografik özellikler ve iş yerlerindeki kıdem ve meslek ile ilişkisi araştırılmıştır. İşletme Yönetimi ile hizmet içi programı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Medeni durum ile duygu kontrolü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Katılımcıların motivasyon ve duygu kontrolü tutumları arasındaki anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişkinin yönü pozitif olarak saptanmıştır. Katılımcıların empati ve duygu kontrolü tutumları arasındaki anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal Zeka kavramı olarak literatürdeki yeri ilerledikçe üzerine yapılacak çalışmalar ile önemi dahada anlaşılacaktır.

**Anahtar kelimeler: IQ, Duygusal Zeka, İş Yeri.**

## **ABSTRACT**

Nowadays The concept of emotional intelligenc is involved in people's lives as an important factor . As a factor of succes in workplaces Emotional ntelligence tests which is Goleman (1995) prepared in accordance with five criteria set by the Goleman (1995) and applied to telecommunications company employees in Cyprus to test results of the relationship between emotional intelligence seniority in work places and other demograpchic datas. Relationship Management has a statistically significant relationship between the in-service program. A statistically significant relationship was found between feelings of control and marital status. A significant relationship between motivation and emotion control attitudes of the participants is found. A significant relationship between empathy and emotional control attitudes of the participants are found. The importance of the emotional intelligence will increase when the concept of EQ have more part in literature.

**KEY WORDS: IQ, Emotional Intelligence, work place**

## TEŞEKKÜR

Öncelikle, bu tezi hazırlamam da sonsuz bilgi ve deste ini benden esirgemeyen, her zaman tezimi tamamlamamda beni motive eden, her anlamda örnek aldı ım sevgili tez danı manın Doç. Dr. Mustafa Sa san'a te ekkürlerimi bir borç bilirim. Hayatım boyunca her zaman sevgisiyle deste ini hissettiren en büyük destekçim canım annem Serpil Babayi it'e de sonsuz te ekkür ederim. Sevgili karde im Asra Babayi it'e de tez süresinde tüm yo unlu una ra men tez süresinde yardımlarını benden esirgemedi i ve tüm hayatım boyunca her daim yanımda oldu u için çok te ekkür ederim. Aynı zamanda Prof. Dr. Mehmet Çakıcı'ya da birçok konuda bana yardımlarından dolayı çok te ekkür ederim

## İÇİNDEKİLER

### TEZ ONAY SAYFASI

ÖZET.....i

TEŞEKKÜR.....ii

### BÖLÜM 1

1.GİRİŞ.....1

1.1.Duygusal Zeka kavramı.....1

1.2.Duygusal Zeka özellikleri.....4

1.3. IQ VE EQ karşılaştırılması.....6

1.4.İş hayatında Duygusal Zeka .....7

1.5.Cinsiyetler arası Duygusal Zeka.....7

1.6 .Kurumsal Duygusal Zeka.....8

### BÖLÜM 2

2.METODOLOJİ.....12

2.1. Araştırmanın Modeli.....12

2.2. Evren ve Örneklem.....13

2.3. Veri Toplama.....13

2.4. Güvenilirlik testi.....13

2.5 Hipotezler:.....13

iv

### BÖLÜM 3

3. BULGULAR.....14

3.1 Tablo 1. Sosyo-Demografik Değişkenlerin Frekansları .....14

3.2Tablo 2. Telekomünikasyon’da Çalışan Bireylerde Yönetim ile Hizmet İçi Programı Puan Ortalamasının Karşılaştırılması .....17

3.3Tablo 3. Telekomünikasyon’da Çalışan Bireylerde Duygu Kontrolü ve Medeni Durum Puan Ortalamasının Karşılaştırılması.....17

3.4. tablo 4. Telekominikasyon’da Çalışan Bireylerde Motivasyon ve Duygu Kontrolü Puan Ortalamasının Karşılaştırılması .....	18
3.5. Tablo 5. Telekominikasyon’da Çalışan Bireylerde Empati ve Duygu Kontrolü Puan Ortalamasının Karşılaştırılması.....	19
3.6. Tablo 6. . Telekominikasyon’da Çalışan Bireylerde Empati ve Motivasyon Puan Ortalamasının Karşılaştırılması .....	19
3.7. Tablo 7. Telekominikasyon’da Çalışan Bireylerde Yöntem ve Motivasyon Puan Ortalamasının Karşılaştırılması .....	19
3.8. Tablo 8. Telekominikasyon’da Çalışan Bireylerde Kıdem İş ve Duygu Kontrolü Puan Ortalamasının Karşılaştırılması.....	20
3.9. Tablo 9. Telekominikasyon’da Çalışan Bireylerde Kıdem Meslek ve Kendini Bilme Puan Ortalamasının Karşılaştırılması.....	20
3.10. Tablo 10. Telekominikasyon’da Çalışan Bireylerde Kıdem İş ve Motivasyon Puan Ortalamasının Karşılaştırılması .....	21
3.11. Tablo 11. Telekominikasyon’da Çalışan Bireylerde Kıdem Meslek ve Duygu Kontrolü Puan Ortalamasının Karşılaştırılması .....	22
3.12. Tablo 12. Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Duygusal Zeka Puan Ortalamaları.....	23
3.20. Tablo 13. Çalışanların Hizmetçi Programlarına Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları. ....	24
3.21. Tablo 14. Çalışanların kıdem durumlarına Göre Duygusal Zeka ve İşten Ayrılma Alt Boyut Puan Ortalamaları.....	25

vi

#### **BÖLÜM 4**

<b>4. TARTIŞMA VE SONUÇ.....</b>	<b>26</b>
----------------------------------	-----------

#### **BÖLÜM 5**

<b>5. KAYNAKÇA.....</b>	<b>29</b>
-------------------------	-----------

<b>6. EKLER.....</b>	<b>74</b>
----------------------	-----------

## G R

İnsanlar verilen görevleri veya başarmak istedikleri şeyleri yaparken farklı sonuçlar almaları herkesin kendine özel bir algılama ve olaylara tepki vermesinden kaynaklanmaktadır. Yerine getirilen görevler veya başarılan şeylerin bir çok unsurla ilişkisi vardır. Çok çalışmak, deneyim veya doğuştan gelen zeka yeteneğinin yüksek olması kişilerin günlük hayatlarında kararsızlıkları problemlere veya hayat boyu devam edecekleri kariyer yolculuklarındaki seçimlerinde önemli rol oynamaktadır (Lam ve Kirby, 2002: 142).

Çok çalışmak, deneyim veya analitik düşünme gücünün ölçülebilir olması kişilerin günlük veya iş hayatlarında başarıya nasıl ulaşabilecekleri konusunda somut bilgiler verebilmektedir.. Analitik düşünme yeteneğini ölçen testler, çalışmanın saati veya bir iş üzerinde deneyimlenen yıllar kolaylıkla ölçülebilir. Bu etmenlerin yanına son yıllarda yeni bir kavram eklenmiştir. Günümüzün en önemli kaynağı olan bilginin nasıl kullanıldığını ölçen bir kavram literatürde yerini almaya başlamıştır. Duygusal zeka olarak isimlendirilen bu kavram insanların kararsızlıkları durumlarda nasıl ve neleri düşünerek karar verdiklerini ortaya koyar (Dolan, 2005: 111).

Son yıllarda yapılan araştırmalar sayesinde insanların zeka düzeylerini ölçmek için yapılabilecek testler iş dünyasındada kullanılmaya başlandı. Zeka düzeyi testleri ilk başlarda IQ testi ile ölçülerek bireylerin analitik düşünsel yetenekleri bir sayıyla ifade edildi. Fakat iş yerlerinde çalışan kesimin başarısı bu test ile doğru orantılı olmadığı ortaya çıktı (Adilovulları, 2011:14).

İş yerlerinde başarılı olan kişilerin duygusal zekalarının yüksek olduğu düşünüldüğünden, işe alma sürecinde görülmeye başlanan adayların duygusal zeka testleri ile

seviyeleri ölçülerek i e alınması durumu ise son yıllarda ara tırılan bir konu olmu tur (Cumming, 2005: 3).

Duygusal zeka testleri , iq testinden farklı olarak sayı ile ifade edilmeleri zordur. q testinde ki ilere analitik dü üncelerini test edebilecekleri sorular sorarak kesin cevaplarla do ru yanlı sayısına göre bir rakam elde edilebilir. (Law, Wong & Song, 2004: 485). Fakat Duygusal zeka testinde ise her zaman do ru sonuç alınamayabilir. İnsanların duygu ve davranı larının ka ıt üzeride sorulan sorulara verdikleri cevaplarla günlük ya amlarında kar ıla tıkları olaylara verdikleri tepki aynı olmayabilir.

### **1.1 Duygusal Zeka Kavramı**

Duygusal zeka bir zeka türüdür. ngilizcede EQ (Emotional Quatient) veya EI (Emotional ntelligence) olarak geçen ve ki ilerin kendi duygu ve dü üncelerinin yanı sıra kar ılarındaki ki ilerin de duygu ve dü üncelerini anlama, çıkarım yapma ve hareket ve davranı larını bu çıkardıkları anlamlara göre ekillendirme becerisini ifade eder (Demir, 2010: 202).

Duygusal zekanın Mayer ve Salovey ; “duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve di erlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçten elde etti i bilgiyi, dü ünce ve davranı larında kullanabilme yetene iyle ilgili olan sosyal zekânın bir alt formudur” (Salovey ve Mayer, 1990: 189).

Duyusal Zeka kitabının yazarı olan Daniel Goleman, duygusal zekayı durumlara etkileri ne olursa olsun tepki veririken ki isel tatmini de il empati yaparak bir karar vermek olarak tanımlamaktadır (Goleman, 1995: 51).



Duygusal zeka testleri ise insanların olaylar durumunda verdikleri tepkilere göre ortaya çıkan davranışların bütünüün düzeyini hesaplama amacı ile ortaya çıkarılmı bir terimdir. Bir olay karşısında ya da bizim durumu ve duyguları anlama, onları yönetebilme, empati kurup olaylara bize en çok yarar sağlayacak şekilde tepki verme duygusal zekanın düzeyini tarif eder (Arıcıo lu, 2002: 28).

Bireylerin iş yerlerindeki başarıları da sadece IQ düzeyleri ile ilgili değil aynı zamanda duygusal zeka düzeyleri ile ilgili olduğu da öğrenildi. (Doğan & Demiral, 2007:209). Bireylerin yüksek bir IQ seviyesine sahip olması iş yerlerinde başarılı olmaları için yeterli değildir. Duygusal zekası yüksek olan kişilerin iş yerlerinde daha başarılı oldukları ortaya çıktı.

Duygusal zeka testleri , IQ testinden farklı olarak sayı ile ifade edilmeleri zordur. IQ testinde kişilere analitik düşüncelerini test edebilecekleri sorular sorarak kesin cevaplarla doğru yanlı sayısına göre bir rakam elde edilebilir. Fakat Duygusal zeka testinde ise her zaman doğru sonuç alınamaz. İnsanların duyu ve davranışlarının karşılığında sorulan sorulara verdikleri cevaplarla günlük yaşamlarında karşılaştıkları olaylara verdikleri tepki aynı olmayabilir.

Duygusal zeka türü geliştirilebilir bir türdür ve en önemli etken olan genetiğin yanı sıra başka etmenlerde duygusal zekayı belirlemede rol oynar (Turul, 1999: 17). Bu gelişimde bireylerin yaş bir etken olabilir. Yaş ilerledikçe deneyim kazanan insanlar yapacakları hareketlerde ders çıkararak hareket edecekleri için duygusal zekasını geliştirebilir (Yüksel, 2006: 19). Aynı zamanda bebekler de etrafında gördüklerini algılayıp ona göre tepki verirler. Bu durumda her bebek için farklılık gösterebilir. Aile ortamı da aynı zamanda duygusal zekayı etkileyen bir etkidir. Bebekler büyüdüğü ortama göre kişilik geliştirirler ve aynı zamanda dışarıdaki yakın çevresinde bu duygusal zeka gelişiminde negatif veya pozitif

yönde bir katkı sağlayabilir (Yüksel, 2006: 19). Aynı zamanda cinsiyet de duygusal zekayı geli tirmeye yardımcı olabilir. Bireyler kendi cinsiyetlerine göre bir e itim dönemi ve sosyal hayat geçirirse duygusal zekası geli me gösterebilir.

## 1.2 Duygusal Zeka Özellikleri

Duygusal zekadan kavramından bahsederken, bu kavramın en önemli ara tırmacıları Goleman, Salovey ve Mayer duygusal zekası yüksek olan ki ilerin ba arılı olmak için karakterlerinde barındırması gerekenleri be madde altında özetlemi tir (Deniz, 2011: 48).

Bunlardan ilki ki ilerin kendinin farkında olmasıdır (Goleman , 1995: 78). Ki iler kendi sınırların, güçlü oldu u alanları veya zayıf oldu u konuları objektif bir ekilde de erlendirebilirse olaylara verece i tepkiler de daha do ru olur (Goleman, 2000: 393-394). Ki ilerin kendini bilmesi duygusal zeka kavramının ortaya çıkmasında önemli bir etkindir (Marshall, 2001: 93). yerlerindeki ki iler hareketlerinde di ier insanlarında etkiledi i için yapacakları hareketlerde kapasitelerini dü ünerek kompleksiz bir ekilde neredede yardıma ihtiyaç duyacaklarını ve neredede destek vereceklerini daha iyi bileceklerinden i yerlerinde daha etkili ve verimli olacaklardır (Goleman , 1995: 78).

kinici olarak di er bir önemli özellik ise Kendini yönetebilmektir (Goleman , 1995: 81). Bu duygu durumunu kontrol edebilme yetene i, refleks olarak verilebilecek ani kararların daha so ukkanlı ve daha do ru bir ekilde i e uygun karar verilmesini sa lamaktadır. Beklenmedik bir anda olu an durumlarda insanlar sonradan pi man olabilece i tepkiler verebilir. Bu durumlarda beyin bir kimyasal reaksiyon salgılar ve bu kimyasal bile enin olu turdu u duygu durumunun kontrolü duygusal zeka kavramı için oldukça önemlidir (Goleman,1995:81).

Bir sonraki özellik ise motivasyondur (Goleman , 1995:101). Duygusal zekası yüksek olan kişiler yapmak istediklerine güçlü bir şekilde odaklanır ve bunları gerçekleştirmek için hem kendisini hem de çevresindekileri başarıya odaklar ve bu yönde onlara destek vererek etkinliği artırırlar (Gürsoy, 2005: 59). Duygusal zekası yüksek olan kişiler diğer kişilere göre ilerinde daha istekli olduklarından dolayı yapacakları hareketlerde veya durumlarda verecekleri tepkilere daha çok odaklanımlı olduklarından daha doğru ve başarılı tercihler yapabilmektedir. Ayrıca duygusal zekası yüksek olan kişiler ilerindeki kişilerde kendi motivasyonu ile etkileyerek onların başarıyla ilgili odaklanımını arttırmakta başarılı olurlar.

Araştırmacıların duygusal zeka kavramında en önemli gördüğü dördüncü özellik ise empatidir (Goleman , 1995:137). Empati günümüzde hem sosyal hayatta hemde ilerlerinde çok önemli bir pozisyona gelmiştir. Kişilerin hareketlerine karar vermeden önce karıdakilerin nasıl düşünüyor ve olayları nasıl algıladıklarının analiz edilebilmesi kendi kararlarında da etkili olur (Vural, 2010: 973). Özellikle ilerlerinde gelişen takım çalışması olgusu da bu empati kavramının önemini artırır (Ural , 2001:210-211). Karımızdakilerin duygularını, değerlerini, kültürlerini veya kişisel özelliklerini düşünülmesi hem karıdaki kişinin tatmini, verimliliği için ve hem de çatışma yaratabilecek durumların ortaya çıkmasını azaltmak için gerekir. Bütün bunlar düşünüldüğünde empatinin duygusal zekadaki yerinin önemi anlaşılır (Goleman, 1995:144). Duygusal zekanın son özelliği ise ilikilerin yönetilmesidir (Goleman , 1995: 155). Bu son özellik diğer özelliklerin ortaya gelmesiyle ortaya çıkan bir bütünün sonucudur. Kendisini ve kapasitesini bilen, Empati kurup diğer kişileri de algılayarak karar veren, kendi duygularını kontrol edebilen, gerekli motivasyona sahip kişiler zaten bunların sonucu olarak ilikilerinin de yönetilmesinde sorun yaşamamaktadırlar (Hogan ve Roberts, 2000). Bu yeteneklerle hem kendisine hem de etrafındakilere başarıya giden yolda gerekenleri sağlayarak ilerlerinde ve kişisel hayatlarında başarıya ulaşırlar

### 1.3 IQ ve EQ Kavramlarının Karşılaştırılması

IQ kavramı duygusal zeka kavramına göre çok daha önce ortaya atılmış ve üzerine daha fazla araştırma yapılmış bir kavramdır. IQ bir bireyin analitik düşünme yeteneğini, verilen problemleri çözme kapasitesi ve karışık durumları anlamadığı ile ilgili anlatan bir kavramdır. Yıllar boyunca insanların bu olduğu düşünülüyordu. Bütün ünlü bilim adamları veya kendi alanlarında başarılı olmuş kişiler yüksek IQ puanları ile dikkat çekmekteydiler. Fakat günümüzde bu kavramın yeterli olmadığı ortaya çıkmıştır. Bir işi yerine getirmek IQ'su yüksek olan bir birey için kolay bir süreç olabilir. Fakat birçok IQ puanı yüksek olan kişiler iş ve sosyal hayatlarında başarılı olamamıştır. Bunun da önemli bir sebebi duygusal zekasındaki yetersizlik sayılabilir.

IQ bir bireyin mental olarak yeterliliğini hesaplarken EQ yani duygusal zeka bireylerin duygularını farkındalığı ve kontrolünü ölçen bir zeka türüdür (Doğan, 2005: 111). IQ puanı yüksek olan kişiler verilen görevleri daha iyi analiz edebilir ve ona göre daha iyi sonuçlar alabilecek yöntemler geliştirebilirken diğer duygusal zekasında bir yetersizlik varsa bunları sonuca götürmekte zorlanabilir. Duygularının kontrolünü sağlayabilen, onların farkında olan, karşılaşılan zorlukların üstesinden gelebilmek için mental olarak hazır olan, bireysel tatmin yerine uzun süreli hedefler üzerinde düşünerek geleceğe göre hareket edebilen kişilerin duygusal zekaları yüksektir. Bu kişiler özellikle yüksek bir IQ seviyesine sahipse iş ve sosyal hayatlarında başarıya ulaşmakta avantajlı olurlar.

IQ ve EQ birbirlerinden tamamen farklı bir kavram değildir. IQ kavramında bireylerin başarıya giden yolda onlara yardımcı olan zeka türü olması az da olsa birbirleri arasında bir ilişki olduğu ortaya koyar. EQ zeka türünde de yeterliliğe sahip bireyler başarılı olmaya daha fazla meyillidir. Fakat IQ seviyesi düşük olup duygusal zekası yüksek olan kişiler de iş

yerlerinde oldukça ba arılı olabilir. Bunun sebebi de duygusal zekası yüksek olan bireyler kar ıla tıkları durumlara dü ünerek duygularını kontrol ederek ve kar ı tarafa kar ı empati yaparak karar verdikleri için önemli anlarda verdikleri kararlar sosyal ve i hayatlarında toplum olarak daha ba arılı kabul edilebilecek sonuçlar alırlar.

IQ seviyesi daha çok kalımsal (genetik) olarak bireylere geçen birzeka türüdür. Gerekli e itimlerle geli me sa lanabilir fakat bu durum ciddi bir fark yaratacak geli me sa lamaz. Bunun aksine duygusal zekanın kar ıla ılan etkilere verilen tepkiler ile ö renerek geli i tirenilece i durumu bir di er zeka türü olan IQ'ya göre daha fazladır (Yüksel, 2006: 19).

#### **1.4 Hayatında Duygusal Zeka**

Global bir platformda rekabet edfen irketlerde artık kar marjları dü meye ba ladı. Bu yüzden maliyetlerin önemi artarken irketler kendi iç kaynaklarından olan i gücünü özellikle verimli ve etkili bir e kilde kullanmaya ba lamak için bu yönde çalı malar yapmaya ba ladı. Takım ve ekip e klinde kurulan departmanlarla, görev da ılımlarıyla insanlar arası ileti im artınca duygusal zekanın da önemi ortaya çıktı (Güllüce ve can, 2010: 10). yerleri artık çalı anlarını seöerken sadece e itim ve zeka düzeyleri de il duygularını da nasıl kontrol ettiklerine ve i yerlerindeki ili kilerini nasıl de erlendirecekleriyle ilgilenmeye ba ladı. Rekabetin oldukça yüksek oldu u sektörler özellikle en küçük birimlerde bile alabilecekleri maksimum verimi yakalamak için i gücünü seçerken duygusal zekalarını da kontrol etmeye ba ladılar (Ashkanasy ve Daus, 2002). görüsmelerinde de bu tekni in yer edinmeye ba laması da bu kavramın ilerleyen yıllarda dahada önemli olaca ının bir i areti olmaktadır.

#### **1.5 Cinsiyetler Arası Duygusal Zeka**

Yapılan ara tırmalara göre erkekler ve kadınlar arasında zeka türleri arasında farklılıklar ortaya çıkmı tır. IQ seviyesi yüksek olan erkek bireyler, oldukça geni bir genel

kültüre sahip ve daha çe itli yetenekler dizisine sahiptirler. Mekanik ve analitik problemleri çözüme konusunda ba arılı, hızlı, ele tirel bir yapıya sahiptir. Aynı zamanda sosyal hayatlarında çekingen ve kendisine özel durumları paylaşmaktan kaçınan bireylerdir. Bütün bunların sonunda kendini di er bireylere göre daha üst görme gibi bir durum do ar. Duygusal zekası yüksek olan biriyler ise daha farklı bir yapıya sahiptir. Duygusal zekası daha yüksek olan erkek bireyler daha ne eli, sosyal bireylerdir. Di er bireylerle ili kilerinde daha dü ünceli, sorumluluk almaktan çekinmeyen, empati yaparak kar ı tarafı dü ünerek karar veren ve sosyal hayatlarında duygularını kar ı tarafa yansıtan kendi sorunları ile ba a çıkmayı daha iyi ba aran bireylerdir. Benzer durum kadınlarda da söz konusudur.

Yüksek zeka seviyesine sahip olan kadın bireyler geni bir genel kültüre sahiptirler. Aklından geçenleri daha iyi organize edebilen fakat endi eye ve sinirlili e daha yatkın olabilirler. Duygu kontrolünü sa layamadıklarından dolayı problemleri içlerinde ya ar ve bu durumları dı arıya belli etmek istemezler. Duygusal zekası yüksek olan kadın bireyler ise yine erkekler gibi oldukça dı a dönük duygu kontrollerini ve onların yönetmesini iyi yapabilen ve Bunlara Göre Hareket Ederek Daha Rahat Bir ç Dünyaya Sahip Olan Kadınlardır.

## **1.6 Kurumsal Duygusal Zeka**

Tüzel bir ki ilik olan kurumlar da duygusal zeka kavramı içerisinde ya ayan bir organizma gibi de erlendirilebilir. Kurumların da çevrelerine göre ve olu an durumlara verdikleri tepkilere göre ki ilikleri olur. Piyasa dalgalanmalarında veya küresel hareketlenmelerde her kurum kendisine özel tepki verir. Bu sayede ortaya çıkan kurumsal kültür ve hareketler kurumsal duygusal zeka kavramını ortaya çıkarır. Duygusal zekası ileri seviyede olan kurumlar asıl amaçları olan kar etmenin yanı kısı ve uzun süreli hedeflerini harmanlayarak hazırladı ı stratejiler ile sektörde kalıcı bir yer edinmeyi amaç ederler. Golemanın Duygusal zekanın 5 alanı kurumlarada uygulanabilir. Kurumsal irketlerinin

kendini hangi ko ullarda nasıl davranacı nı bilmesi, bu bilgileri analiz ederek yönetmesi, kurum içerisindeki bireylerin kurumun hedeflerine olan motivasyonunun korunması ve artması amacı gütmesi, kurumun çevresi etrafında gerçekleşen hem dış hem de iç olayların farkındalı ı ve kurumun yetileri kurumsal duygusal zekayı belirleyen be ana maddedir.

### **1. 6.1 Kurumsal yerlerinde Duyguların Tanınması**

Kurumlar da canlı organizmlar gibi hayatta kalmak isterler. Bu yüzden kurumlar kendi devamlılıkları için sürekli kendini geli tirmeli ve de i ene ortama uyum sa lamalıdır. Kurumlar kar ıla tıkları durumlar ka ısında kendi güçlerini ve zayıf yönlerini bilmesi onlara ani geli en olaylarda hareket kolaylılı ı ve do ru karar verme avantajını sa lar. Kurumlar bu kararlara hedef kitlesine ve kendi içerisindekilere güven vererek kurumun gelece i için daha sa lam adımlar atmı olur. Kurumlarda çalı an bireylerde kurumun duygu durumunun farkında olması çok önemlidir. Otorite sahibi pozisyonlarda çalı an bireyler kurumsal kararları verirken ortaya çıkan durumları hızlıca analiz etmesi ve e er kötü giden bir durum var ise bunun hemen düzeltilmesi ya da fırsata çevrilebilecek bir durum varsa bunların çok çabuk bir e kilde fark edilmesi kurumsal ba arı için hayati bir durumdur.

### **1.6.2. Kurumsal yerlerinde Duyguların Yönetilmesi**

Kurumlar varlıklarını sürdürebilmek için duygularını yönetmek zorundadır. Duygusal yönden zeki bir kurum duygularını kontrol ederek duygularından avantaj sa lar ve bu duyguların hem kurumun kendi kültürüne hem de kurum içerisindeki bireylere geli me olana ı sa layaca nı bilir. Önelikle duyguların farkında olunması daha sonrasında ise bu duyguların yönetilmesi kurumun aleyhine olan durumlarda onlarla ba a çıkabilmesine,hızla geli en teknoloji ve dünyada sürekli de i en ekonomik güç dengelerine adaptasyon sürecini kolayla tırarak kurumların sürekli ini sa lar. Kaynaklara ula ımın hızlandı ı ve eri imin

kolayla tı ı bu dönemlerde insanların en önemli kayna mın zeka ve bilgi oldu u anla ılmı tır. Kurumların birbirleri arasındaki farkı da yaratacak olan kurumların duygusal zekalarını nasıl kullandıkları olacaktır.

### **1.6.3. Kurumsal Yerlerinde Motivasyon**

Kurumlar e er süreklilik ve devamlılık istiyorsa bir kurum kültürü olu turmalı ve bu kültüre göre kendisine kısa ve uzun dönemli hedefler koymalıdır. Bu hedeflere ula mak için ise en önemli kayna ı i gücü olacaktır. Kurumda çalı an ki iler kurumların kültürüne ortak olmalı ve kurumun gelece ini dü ünerek hareket ederek ortak bir çıkar noktasında bulu malıdırlar. Bu durumda da en önemli kaynak olan i gücünün sürekli olarak motivasyona ihtiyacı vardır. htiyaç duyulan motivasyon sa lanmazsa kurumun etkinli i ve verimlili i dü er ve yapılan etkilerde elde edilen geri dönü ler verimsiz olur. Kurumlar içerisinde çalı an bireylere gerekli motivasyonu sa ladıklarına ortaya çıkan sinerji ile elde edilen sonuçlar motivasyonu dü ük olan kurumlara göre çok daha ba arılı olur. Sonuçta her birey bulundu u yerde huzur ve birlikte çalı maktan zevk alaca ı ki ilerle bir çalı ma ortamı ister.

### **1.6.4. Kurumsal yerlerinde Çevresel Farkındalık**

Duygusal olarak zeki kurumlar çevrelerinde olan olayları çok iyi analiz etmek zorundadırlar. Kurumların devamlılı mın önemli bir kısmı da bu çevresel faktörlerin farkındalı ndan geçer. Ekonomik ko ullar, devletin koydu u sınır ve yasalar, mü terilerin tercihleri ve ba ka dı etkenlerin farkındalı ı ortaya çıkacak duyguları etkileyecek ve çevresel faktörlere göre ortaya çıkacak duygular ve hareketler kurumun ba arısı ve devamlılı ı için daha uygun olacaktır. Kurum dı ı çevre ile empati yapılarak hareket edilmesi, onların taleplerine göre duyguların ekillenmesi kurumlar için son derece önemlidir.



### 1.6.5. Kurumsal Yerlerinde Yetiler

Kurumların devamlılığını sağlayacak bir diğer önemli unsur da hissedarlardır. Duygusal Zekası yüksek kurumlar hissedarların da duyguları olduğunu ve kurumun asıl amacı olan devamlılığın yanı sıra hissedarların da kuruma karşı olan bağlılığının devamlılığını bilir ve ona göre hareket eder. Gelen taleplere ellerindeki olanakları etkin ve verimli bir biçimde kullanarak ortaya herkesin memnun kalacağı sonuçlar çıkarmayı amaçlar.

### Çalışmanın Önemi ve Amacı

Duygusal zeka henüz literatürde çok fazla üzerinde çalışılmamış bir kavram olduğundan dolayı bu çalışmanın sonuçlarının literatüre katkı sağlanması beklenmektedir. Çalışmalarındaki kıdem gibi birçok faktörle ilişkili olabileceğinden çalışmamız ayrı bir öneme sahiptir. Bu çalışmada, iş yerlerinde duygusal zeka kullanımının ilgili sosyo-demografik değişkenler ile ilişkisi araştırılarak elde edilen sonuçlar verilmektedir.

### Araştırmanın Hipotezleri

Ho: Çalışanların Medeni Durumları ile Duygusal Zeka arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Çalışanların Medeni Durumları ile Duygusal Zeka arasında anlamlı bir fark vardır.

Ho: Çalışanların Özgüven Durumları ile Duygusal Zeka arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Çalışanların Özgüven Durumları ile Duygusal Zeka arasında anlamlı bir fark vardır.

Ho: Çalışanların Kıdem Durumları ile Duygusal Zeka arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Çalışanların Kıdem Durumları ile Duygusal Zeka arasında anlamlı bir fark vardır.

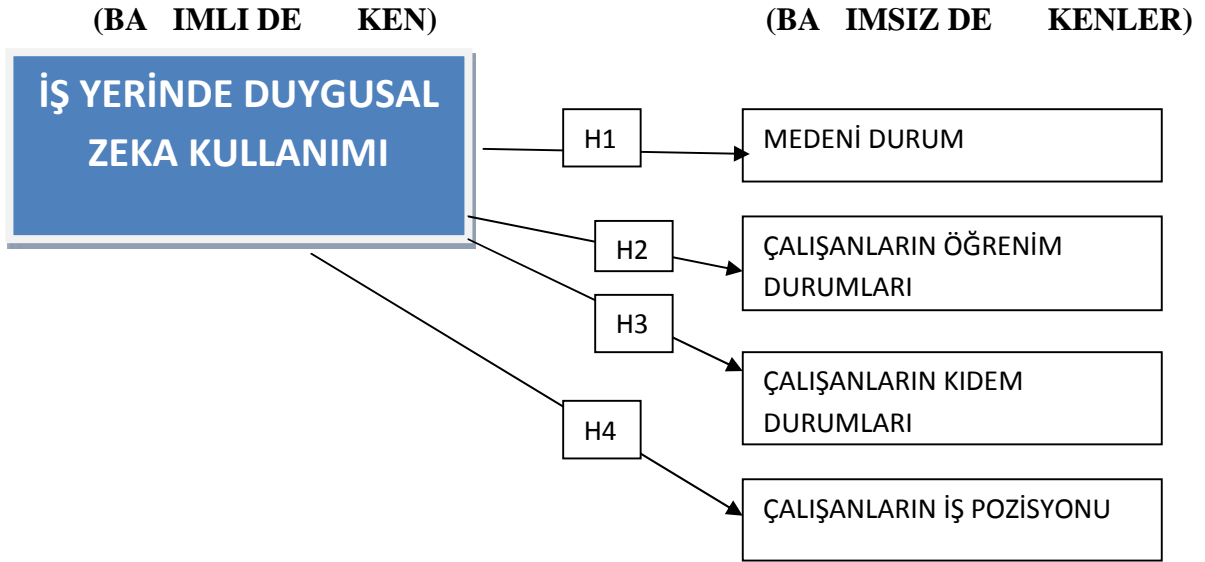
Ho: Çalışanların pozisyonu ile Duygusal Zeka arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Çalışanların pozisyonu Medeni Durumları ile Duygusal Zeka arasında anlamlı bir fark vardır.

## BÖLÜM II. ARA TIRMANIN YÖNTEM

### II.1. Ara tırmanın Modeli

hayatındaki ki iler verdikleri kararlar, çalı ma ortamındaki i arkada larıyla veya gelen mü terilerle olan kar ılıklı ili kilerinin ve hareketlerinin farkında olması ve bunları yönetebilmesi bireyler açısından oldukça i hayatlarındaki etkinlik ve verimlilikleri konusunda oldukça önemlidir. Duygu kontrolünün sa lanamamsı durumunda ki iler i yerlerinde memnuniyetsizlik ya ayabilir ve bu durum onları i ten ayrılma sürecine kadar götürebilir. Bütün bunlar bu ara tırmanın neden önem ta ıdı nı gösterir. Ayrıca duygusal zekanın da önemi günümüzde artarak devam etmektedir. Bu konuyla ilgili yapılan çalı malar konunun oldukça yeni olmasından dolayı sınırlıdır.



ekil-1. Ara tırmanın Modeli

Bu ara tırma Lefko ada bulunan bir telekominikasyon ırketinin farklı depratmanlarında görev yapan çalı anlarla gerçekle tirilmi tir. Ara tırmada duygusal zekayı lme amaçlı olarak hazırlanan anket soruları Golemanın duygusal zekanın 5 kısmı ile ili kilendirilerek hazırlandı ve likert le i kullanıldı. Anketin yapıldı ı ki iler çalı tıkları senelere göre sınıflandırıldı.

## **II.2. Evren ve örneklem**

**Örneklem:** alı maya katılan ki iler 20-45 ya ları arasındadır. Aralıklar 20-25, 25-30, 30-35, 40-45 olarak belirlenmi tir. Yapılan bu ara tırmanın amacı, Kuzey Kıbrısta bulunan telekomikasyon ırketinde çalı an ki ilerın dugyusal zeka seviyeleri ile sosyo-demografik özelliklerinin yanısıra i yerlerindeki ve mesleklerindeki kıdemlerinin arasındaki ili kilerin etkisi belirlenmeye çalı ılmaktadır. İlk kısım olan sosyo demografik özelliklerin soruldu u kısım tarafımızca hazırlanmı tir. Bu kısımda ankete katılan ki ilerın ya ları, cinsiyetleri, medeni durumları, e itim dzeeyleri, i yerindeki ve mesleklerindeki kıdem durumları ile ilgili sorular sorulmu tur. kinci kısımda ise yine tarafımızca hazırlanan duygusal zeka testi ile ki ilerın duhgusal zekaları ile ilgili bilgi toplama amaçlanmı tir. Ayrıca alı anların i yerlerinde i e alım süreçlerindeki hizmet içi e itim programlarının duygusal zeka düzeyi arasındaki ili ki de ara tırmanın bir di er amacıdır.

## **II.3. Veri Toplama**

Bu ara tırma Lefko ada bulunan bir telekominikasyon ırketinin farklı depratmanlarında görev yapan çalı anlarla gerçekle tirilmi tir. Ara tırmada duygusal zekayı lme amaçlı olarak hazırlanan anket soruları Golemanın duygusal zekanın 5 kısmı ile ili kilendirilerek hazırlandı ve likert le i kullanıldı. Anketin yapıldı ı ki iler çalı tıkları senelere göre sınıflandırıldı.

## II.4. Veri Toplama Aracı ve Güvenirlik Testi

**Tablo-0. Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Güvenirlikleri**

1-A	KENDİNİ BİLME	%60
2-B	DUYGU KONTROLÜ	%72
3-C	MOTİVASYON	%80.7
4-D	EMPATİ	%70.4
5-E	LEKİ YÖNETİMİ	%80.6

Ankette A kısmı olarak nitelendirilen kendini bilme cronbach alfa katsayısı %60 ile orta düzey güvenilirlikte çıkmıştır. Anketteki ikinci kısım olan Duygu kontrolü (B) ise cronbach alfa katsayısı %72 ile kabul edilebilir düzeydedir. Sonraki kısım ise motivasyonla (C) ilgili sorular olup cronbach alfa katsayısı %80.7 ile iyi düzeydedir. (D) kısmı ise empati ile ilgili sorular içermekte olup cronbach alfa katsayısı %70.4 ile kabul edilebilir düzeydedir. Son olarak E kısmı ile ilgili yönetimi ise %80.6 ile iyi düzeydedir.

Anketin ilk kısmında demografik sorular sorulmuştur. Bu demografik soruların ilk başında medeni durum ile ilgili bir bilgi alınmak istenmektedir. Daha sonra ise katılımcıların yaşı sorulmuştur. Eğitim düzeyi ile ilgili sorundan sonra katılımcıların kurumları ve kendileri ile ilgili sorular sorulmuştur. Bunlar öncelikle işyerlerindeki pozisyonu, çalıştıkları birim, işyerlerindeki kıdemleri ve mesleklerindeki kıdemleridir. Demografik soruların son kısmında ise mevcut işlerinin ilk işi olup olmadığı ve bugüne kadar hizmet içi bir programa veya eğitime katılıp katılmadıkları ile ilgili bilgi toplanmak istenmiştir. Anketin ikinci kısmında ise Duygusal zekayı ölçme amacı ile sorular sorulmuştur. Bu kısım Golemanın Duygusal zeka modeline göre beş ayrı bölüme ayrılmıştır. İlk kısımda kendilerini bilmesi ile ilgili 6 adet soru sorulmuştur. İkinci kısımda ise Duygu kontrolünü ölçme amacı ile yine 6

adet sorudan faydalanılmı tır. Üçüncü kısımda ise yine 6 adet soru ile katılımcıların motivasyon duygusu ile ilgili bilgi edinmek istenmi tır. Daha sonra ise dördüncü kısım olan empati ile ilgili 4 adet soru ile katılımcıların empati duygusu ile ilgili bir kanıya varılmak istenmi ltir. Son kısım ise ili kilerin yönetimi olup bu kısımda sorulan 4 soru ile katılımcıların ili kilerini nasıl yönettikleri ile ilgili bilgi almak amaçlanmı tır.

## **II.5. Verilerin Analizi**

Söz konusu hipotezler daha sonra yapılan analizlerle test edilmi tır. Analizlerin yapılmasında Pearson korelasyon analizi,  $X^2$ , Independent sample t-test, One way anova ve betimleyici istatistikleri kullanılmı tır. SPSS 21. Versiyonu ile söz konusu istatistik analizleri uygulanmı tır.

### 3. BULGULAR

**Tablo 1. Sosyo-Demografik De i kenlerin Frekansları**

Sosyo-Demografik Özellikler		% (n)
Medeni Durum	Bekar	%36(18)
	Evli	%64 (32)
Ya	20-30	%38 (19)
	31-35	%38 (19)
	36-40	%20 (10)
	41-45	%2 (2)
E itim	Üniversite	%82 (41)
	Yüksek lisans/ Doktora	%18 (9)
Pozisyon	Uzman	%39 (15)
	Pazarlama	%12 (6)
	Ça rı merkezi	%6 (3)
	Tekniker	%4 (2)
	Raporlama	%4 (2)
	Mühendis	%10 (5)
	Takım üyesi	%8 (4)
	Yönetici	%14 (7)
	Mü teri temsilcisi	%6 (3)
	Müdür	%6 (3)
Çalı tı ı Birim	Mü teri ili kileri	%16 (8)

	Segment yönetimi	%6 (3)
	Mü teri hizmetleri	%8 (4)
	Merkez	%16 (8)
	dar i ler	%2 (1)
	Satı	%32 (16)
	Operasyon	%2 (1)
	Kalite yönetimi	%12 (6)
	Bilgi teknolojileri	%4 (2)
	Distribütör	%2 (1)
Kıdem	5 yıldan az	%36 (18)
	5-10 yıl	%40 (20)
	11-15 yıl	%20 (10)
	16-20 yıl	%4 (2)
İk i yeri	Evet	%46 (23)
	Hayır	%54 (27)
Hizmetiçi program	Evet	%72 (36)
	Hayır	%28 (14)

Yapılan çalı mada katılımcıların %36'sı bekar, %64'ü ise evlidir. Katılımcıların ya aralı ı 20 ile 45 arasındadır. Örneklemin büyük bir ço unlu u (%72) 20-35 ya larındadır. E itim düzeylerine bakıldı nda ise %82'si üniversite mezunu %18'i ise lise mezunudur. Bunun yanında mesleklerindeki pozisyonlarına göre, %39'u uzman, %14'ü yönetici, %12'si pazarlama, %10'u mühendis, %8'i takım üyesi, %6'sı ça rı merkezi, %6'sı mü teri temsilcisi, %6'sı müdür, %4'ü tekniker ve yine %4'ü raporlama pozisyonunda çalı maktadır. Bunlara ek olarak katılımcılar çalı tıkları birimlere göre de sınıflandırılmı tır. Katılımcıların %32'si satı biriminde, %16'sı merkez, %16'sı mü teri ili kileri, %12'si kalite yönetimi, %8'si mü teri hizmetleri, %6'sı segment yönetimi, %4'ü bilgi teknolojileri, idari i ler, operasyon ve distribütör ise %2' er olmak üzere birimlere ayrılmı tırlar. Kıdem olarak ise katılımcıların büyük bir ço unlu unu olu turan %40' 5-10 yıl ve %36'sı 5 yıldan az bir süredir i yerlerinde çalı maktadırlar. Di er bir taraftan örneklemin daha küçük bir kısmı %20'si 11-15 yıl ve sadece %4'ü 16-20 yıldır i yerinde çalı maktadırlar. Katılımcıların %54'ünün u an çalı tı ı i yeri ilk i yerleri olmamakla birlikte %46'sı ilk i yerlerinin u an çalı tıkları i yeri oldu unu bildirmi tir. Son olarak ise %72 katılımcı hizmetiçi programın var oldu unu belirtmi tir.



**Tablo 2. Çalışmaya Katılan Bireylerde İlişki Yönetimi ile Hizmet İçi Program Alımının Puan Ortalamasının Karşılaştırılması**

Hizmet İçi Program	m ± sd (n)	f t (p)
Alanlar	4.30 ± 0.48 (n=36)	7.058 0.856
Almayanlar	4.26 ± 0.63 (n=14)	(0.011)*

\*p<0.05 \*\*p<0.01

Bu çalışmada, telekomünikasyon’da çalışan bireylerde yöntem ve hizmet içi programı puan ortalamaları t-test analizi ile karşılaştırıldı. İstatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır (p=0.011, t=0.856). Hizmetiçi program alanların almayanlara göre daha yüksek ilişki yönetimi olduğu görülmüştür.

**Tablo 3. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygu Kontrolü ile Medeni Durum Puan Ortalamasının Karşılaştırılması**

Medeni Durum	m ± sd (n)	f t (p)
Bekar	3.92 ± 0.68 (n=18)	5.224 0.546
Evli	4.03 ± 0.46 (n=32)	(0.027)*

\*p<0.05 \*\*p<0.01

Bu çalı mada, telekominikasyon'da çalı an bireylerde duygu kontrolü ve medeni durum puan ortalamaları t-test analizi ile kar ıla tırıldı nda istatiksel olarak anlamlı bir fark saptanmı tır. ( $p=0.027$ ,  $t=0.546$ ). Evlilerde bekar olanlara göre daha yüksek duygu kontrolü saptanmı tır.

**Tablo 4. Çalı maya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Motivasyonu Alt Boyutuyla Duygu Kontrolü Alt Boyutu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Duygu Kontrolü	r	P
Motivasyon	0.392	0.005

Katılımcıların motivasyon ve duygu kontrolü tutumları arasındaki ilişki Pearson Correlation analizi ile incelendi inde orta güçlülükte anlamlı bir ilişki bulunm tur ( $r= 0.392$ ,  $p=0.005$ ). Bu ilişkinin yönü pozitif olarak saptanmı tır. Motivasyon artarken duygu kontrolünün de arttı ı görülmektedir.

**Tablo 5. Çalı maya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Empati Alt Boyutuyla Duygu Kontrolü Alt Boyutu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Duygu Kontrolü	r	P
Empati	0.385	0.006

Katılımcıların empati ve duygu kontrolü tutumları arasındaki ilişki Pearson Correlation analizi ile incelendiğinde orta güçlülükte anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $r= 0.385$ ,  $p=0.006$ ). Bu ilişkinin yönü pozitif olarak saptanmıştır. Empati artarken duygu kontrolü de artar, düşükse duygu kontrolü de düşmektedir.

**Tablo 6. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Empati Alt Boyutuyla Motivasyon Alt Boyutu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Empati	r	P
Motivasyon	0.499	0.000

Katılımcıların empati ve motivasyon tutumu arasındaki ilişki Pearson Correlation analizi ile hesaplandığında orta güçlülükte anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $r= 0.499$ ,  $p=0,000$ ). Bu ilişkinin yönü pozitif olarak saptanmıştır. Empati artarken motivasyon artar, düşükse motivasyon da düşmektedir.

**Tablo 7. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka İlişkisel Yönetimi Alt Boyutuyla Motivasyon Alt Boyutu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Yönetim	r	P
Motivasyon	0.481	0.000

Katılımcıların yönetim ve motivasyon tutumu arasındaki ilişkiyi Pearson Correlation analizi ile incelendiğinde orta güçlükte anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r= 0.481, p=0,000$ ). Bu ilişkinin yönü pozitif olarak saptanmıştır. İşli yönetimi artarken motivasyon da artar, diğerken ise motivasyon da düşmektedir.

**Tablo 8. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Duygu Kontrolü Alt Boyutuyla İşyerlerindeki Kıdem Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Duygu Kontrolü	r	p
Kıdem	-0.322	0.023

Katılımcıların meslekleri ve duygu kontrol tutumu arasındaki ilişkiyi Pearson Correlation analizi ile hesaplandığında güçlü olmamakla birlikte anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r= -0.322, p=0.023$ ). Bu ilişkinin yönü negatif olarak saptanmıştır. Duygu Kontrolü artarken işyerlerindeki kıdem düşmektedir.

**Tablo 9. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Kendini Bilme Alt Boyutuyla Mesleklerindeki Kıdem Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Kendini Bilme	r	P
Kıdem Meslek	-0.279	0.049

Katılımcıların meslek kıdemleri ve kendini bilme tutumu arasındaki ili ki Pearson Correlation analizi ile incelendi inde güçlü olmamakla birlikte anlamlı bir ili ki bulunm tur ( $r=-0.279$ ,  $p=0.049$ ). Bu ili kinin yönü negatif olarak saptanmı tur. Kendini bilme alt boyut puanı artarken meslekteki kıdem dü mektedir.

**Tablo 10. Çalışmaya Katılan Bireylerin Çalıştıkları Yıla Göre Kıdemleri Sınıflandırıldı ında Kıdemlerin Motivasyon Alt Boyut Puan Ortalamalarının Kar ıla tırılması**

Kıdem	m± sd (n)	f (p)
1 yıldan az	4.40± 0.53 (n=5)	0.472 (0.703)
1-3 yıl	4.46± 0.47 (n=13)	
3-7 yıl	4.33 ± 0.39 (n=15)	
7-15 yıl	4.27 ±0.43 (n=17)	

\*  $p<0.05$  \*\*  $p<0.01$

Çalışmaya katılan katılımcıların kıdemlerinin sınıflandırılarak motivasyon puan ortalamaları one way Anova analizi ile kar ıla tırıldı ında, istatiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamı tur ( $p=0.703$ ). Motivasyon ve kıdem i arasında herhangi anlamlı bir ili ki bulunmamaktadır.

**Tablo 11. Çalı maya Katılan Bireylerin alı tıkları Yıla Göre Kıdemleri Sınıflandırıldı ında Kıdemlerin Duygu Kontrolü Alt Boyut Puan Ortalamalarının Kar ıla tırılması**

Kıdem Meslek	m± sd (n)	f (p)
5 yıldan az	4.13± 0.60 (n=18)	1.098 (0.360)
5-10 yıl	3.83± 0.54 (n=20)	
11-15 yıl	4.07± 0.47 (n=10)	
16-20 yıl	3.92±0.12 (n=2)	

\* p<0.05 \*\* p<0.01

Çalı maya katılan katılımcıların kıdemlerinin sınıflandırılarak duygu kontrolü puan ortalamaları one way Anova analizi ile kar ıla tırıldı ında, istatiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamı tır (p=0.360). Duygu kontrolü ve meslek kıdemi arasında herhangi anlamlı bir ili ki bulunmamaktadır.

**Tablo 12. Çalı maya Katılan Katılımcıların Evli ve Bekar Olmalarına Göre Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Ortalamalarının Kar ıla tırılması**

Alt Boyutlar	Evli M ± sd	Bekar M ± sd	t	P
<b>Kendini Bilme</b>	4.05 ± 0.47	4.11 ± 0.60	,429	,670
<b>Duygularını Kontrolü</b>	4.03 ± 0.46	3.92 ± 0.68	-,611	,546
<b>Kendini Motive Etme</b>	4.36 ± 0.42	4.33 ± 0.46	-,242	,810
<b>Empati Maddeleri</b>	4.32 ± 0.41	4.22 ± 0.43	-,802	,426
<b>Yönetim</b>	4.32 ± 0.56	4.22 ± 0.52	-,651	,518

\*p<0.05 \*\*p<0.01

Çalı anların evli ve bekar olmalarına göre Duygusal Zeka Alt Boyutları Puan Ortalamaları incelendi inde tüm alt boyutlarda anlamlı fark bulunamamı tır.

**Tablo 13. Çalı maya Katılan Katılımcıların Hizmetiçi Program Alımına Göre Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Ortalamalarının Kar ıla tırılması**

<b>Alt Boyutlar</b>	<b>Hizmetiçi program alan M ± sd</b>	<b>Hizmetiçi program almayan M ± sd</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
<b>Kendini Bilme</b>	4.05 ± 0.51	4.24 ± 0.45	-1,153	,670
<b>Duygularını Kontrolü</b>	3.98 ± 0.40	3.90 ± 0.83	-,315	,758
<b>Kendini Motive Etme</b>	4.31 ± 0.42	4.43 ± 0.46	-,802	,427
<b>Empati Maddeleri</b>	4.27 ± 0.43	4.23 ± 0.33	-,307	,760
<b>Yönetim</b>	4.30 ± 0.48	4.17 ± 0.63	-,654	,523

\* p<0.05 \*\* p<0.01

Çalı anların hizmetiçi program alıp almadıklarına göre Duygusal Zeka Alt Boyutları Puan Ortalamaları incelendi inde tüm alt boyutlarda anlamlı fark bulunamamı tır.

**Tablo 14. Çalı anların kıdem durumlarına Göre Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Puan Ortalamalarının Kar ıla tırılması**



<b>Alt Boyutlar</b>	<b>1 yıl ve altı</b>	<b>1-3 yıl</b>	<b>3-7 yıl</b>	<b>7-15 yıl</b>	<b>f</b>	<b>p</b>
	<b>M ± sd</b>	<b>M ± sd</b>	<b>M± sd</b>	<b>M ± sd</b>		
<b>Kendini Bilme</b>	3.73 ± 0.43	4.13 ± 0.62	4.14 ± 0.48	4.06 ± 0.44	0,908	,445
<b>Duygularını Kontrolü</b>	4.30 ± 0.57	4.22 ± 0.49	3.84 ± 0.57	3.84 ± 0.49	2,240	,096
<b>Kendini Motive Etme</b>	4.40 ± 0.53	4.46 ± 0.47	4.33 ± 0.39	4.27 ± 0.46	0,472	,703
<b>Empati Maddeleri</b>	4.40 ± 0.34	4.29 ± 0.54	4.33 ± 0.41	4.21 ± 0.35	0,390	,761
<b>Yönetim</b>	4.13 ± 0.45	4.38 ± 0.59	4.24 ± 0.51	4.29 ± 0.53	0,317	,813

\* p<0.05 \*\* p<0.01

Çalı anların kıdem durumlarına göre Duygusal Zeka Alt Boyutları Puan Ortalamalarını kar ıla tırılması amacıyla One Way anova testi yapılmı tır. Çalı anların kıdem durumlarına göre duygusal zeka alt boyut puan ortalamaları kar ıla tırıldı ında istatiksel olarak anlamlı bir ili ki bulunmamı tır.

#### **BÖLÜM IV. TARTI MA VE SONUÇ**

Bu ara tırma günümüzde giderek geli en bir kavram olan duygusal zekanın i yerlerindeki ki ilerın ba arıları, verimlilikleri ve ki ilerın demografik özellikleri arasında ili kiyi incelemektedir. Duygusal zekanın yeni bir kavram olması ve ölçülmesinin zor olması nedeniyle bu konuda yapılan ara tırmaların sayısı sınırlıdır.

Ara tırmanın sonuçlarına göre Hizmet içi program veya e itim alan ki ilerın ili ki yönetiminin daha yüksek oldu u görülmü tür. Bu durumu olu turan sebepler hizmet içi e itim alan ki ilerın i lerine daha iyi hazırlanıp bu konuda e itim ile bilgilendirildiklerinden dolayı i yerindeki ili kilerin daha ba arılı olmu olması olabilir. Aynı zamanda hizmet içi e itim alan ki ilerın kurumlarını daha çok benimsedikleri ve i yerlerinin daha kurumsal oldu u dü üncesine sahip olabilecekleri bu sonucun sebeplerinden olabilir. Bugüne kadar yapılan di er ara tırmalar incelendi inde sosyodemografik de i kenler arasında de i kenin kullanılmamı olmasından kaynaklı ara tırmamızdaki bulguyu destekleyen veya karıt sonuç bildiren bir ba ka ara tırmaya rastlanmamı tır.

Ara tırmanın bir di er sonucuna göre evlilerin bekarlara göre duygu kontrolünün daha yüksek oldu u görülmü tür. Evli ki ilerın bekar ki ilere göre daha fazla sorumluluk sahibi olu u ve bakmak zorunda oldu u di er aile fertleri oldu undan dolayı bu sonuç ortaya çıkmı olabilir. Bunun yanında yapılan bir ara tırmada bizim ara tırmamızı destekler nitelikte sonuçlar elde edilmı tır. Ara tırmanın sonucunda evli bireylerin “Sosyal Sorumluluk” alt boyutunda anlamlı bir ekilde daha yüksek puanlar aldı ı bulunmu tur (Güllüce, 2006). Okul yöneticilerinin duygusal zekalarını incelemeye yönelik yapılan bir ba ka ara tırmada ise, evli ve bekar okul yöneticilerinin duygusal zeka puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamı tır (Babao lan, 2010). Duyguların kullanımı ve de erlendirilmesi boyutlarıyla ilgili ise bir ba ka ara tırma yine evli katılımcıların bekar bireylere kıyasla daha yüksek puanlar elde etti ini belirtmektedir ( at, Amil & Özdevecio lu, 2015).

Katılımcıların motivasyon ile duygu kontrolü alt boyutları arasında da pozitif yönlü bir ilişki vardır. Motivasyon duygusu yüksek olan kişilerin duygu kontrolünde yüksek olduğu görülmüştür. Aynı zamanda empati duygusu yüksek olan kişilerinde yine duygu kontrolünün yüksek olduğu ara tırma sonucu bellidir.

Katılımcıların verdiği cevaplara göre duygusal zeka boyutları arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Motivasyon, Duygu kontrolü, Empati, Kendini bilme ve ilişki yönetimi birbirleri arasında pozitif yönlü bir ilişkiye sahiptir. Örnek olarak Motivasyonu yüksek olan bir kişinin bir diğer alt boyut olan Duygu kontrolünün de yüksek olması beklenmektedir. Buna sebep ise Duygusal zekanın bir bütün olarak ele alınması ve bu beş alt boyutunun birbirleri ile olan bağlantılı olmasıdır.

Aynı zamanda katılımcıların mesleklerinde geçirdikleri kıdem yıllarına göre duygu kontrolünün düşüldüğü görülmektedir. Bu beklenilmeyen bir sonuçtur. Bunun sebebi iş yerinde geçirilen uzun yılların insanları yıpratması olarak düşünülebilir. Bir bakımdan düşünüldüğünde ise bu sonucu örneklemin sınırlı olmasına bağlayabiliriz. Bugüne kadar yapılan diğer ara tırmalar incelendiğinde sosyodemografik değişkenler arasında değişkenin kullanılmamasından kaynaklı ara tırmamızdaki bulguyu destekleyen veya karşıt sonuç bildiren bir bakımdan ara tırmaya rastlanmamıştır.

Bu çalışmada hedeflenen bakımdan bir amaç ise duygusal zekanın da diğer zeka türleri gibi literatürde gerekli yere sahip olmasına yardımcı olmaktır. Entellektüel zekanın uzun yıllar boyunca tek başına etkili olduğu sanılmaktaydı. Bunun yanında, insanların zekasını ölçme aracı olan entellektüel zeka (IQ) yeni girdimiz yüzyılda yerini yavaş yavaş duygusal zekaya (EQ) bırakmaktadır. (Adıllıoğlu, 2011:14). İş yerinde başarılı olmanın anahtarı hem IQ hem de EQ seviyelerinin birarada yüksek olmasıdır.

Duygusal zekanın önemini ortaya koyan bir di er konu ise, i yerlerinde birbirlerine ba ımlı olan ekiplerin olu turulması ve her pozisyonda aranan liderlik vasfı gibi özellikler ile ki ilerarası becerilerin geli mi olmasının i ba arısındaki öneminin belirlenmi olmasıdır.

Bu çalı ma ile Duygusal zekanın i yerlerindeki etkisi ortaya ıkartılıp ki ilere bu konunun önemini anlatma ve bu konuda kendilerini geli tirme bilinç i olu turmak istenmi tir. Duygusal Zeka'nın ö renme aracılı ıyla geli tirilebilir olması ise umutlandırıcı bir özelli idir. Duygusal Zeka'nın bir özelli i olan ba etme ve uyum sa lama becerileri ya amın her dönemlerinde kullanılmaktadır. Ba arı, e itim ve sosyal ili kiler gibi birçok farklı alanlarda etkilidir.

Bahsedildi i üzere Duygusal Zeka'nın geli tirilmesi mümkündür. Bu amaç do rultusunda dikkat edilecek birtakım noktalar vardır. Günlük hayatın içerisinde ki i kendini ve duygusal tepkilerini daha iyi tanımaya yönelik çaba sarfedebilir. Etkili ileti im yeteneklerinin geli tirilmesi için ki iler arası ili kilerde açıklık/dürüstlük, ele triye kar ı tolerans ve problem çözme becerilerinin geli imine odaklanılmalıdır. Bu e kilde bireyler duygusal zekalarını geli tirmeye yönelik adımlar atmı olacaktır. Bunların yanında duygusal zeka'nın yeni yeni yaygınla an bir terim olması nedeniyle bu konu hakkında ki ileri bilgilendirecek, bir anda birçok ki iye ula ılabilecek seminer ve kongrelerin düzenlenmesi de duygusal zekaya verilen önemin artmasına ve daha çok ki inin bu kavrama hakim olmasını sa layacaktır. Özellikle i yerlerinde bu kavramı detaylı bir e kilde açıklayacak ve geli tirilmesi yönünde yapılabilecek adımlar hakkında bilgilendirici powerpoint sunumlar e li inde aylık toplantılar düzenlenmesi de çalı an bireylerin daha çok bilinç lenmesini sa layacaktır.

Sonuç olarak hayatın her evresinde ve alanında gerekli olan Duygusal Zeka oldukça önemlidir. Geçmi e kıyasla bu kavram günümüzde daha çok kullanır hale gelmi ve ö renilmi tir. Di er bir yandan Duygusal Zekaya halen gereken önem verilmemektedir. Gün

geçtikçe yapılacak olan ara tırmalar ile bu kavramın yaygınlığı artacaktır. Duygusal Zeka'nın farkına varılmalı ve yaşamın birçok alanında daha yüksek ve etkili olabilmek için geliştirilmelidir.

## REFERANSLAR

- Adiloulları, . (2011). Profesyonel Futbolcularda Duygusal Zekâ ile Örgütsel Bağlılık ilişkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: the new challenge for managers. *Academy of Management Executive*, 16 (1): 76–86.
- Arıcıoğlu, M. A. (2002). Yönetimsel Bağlılığın Değerlemesinde Duygusal Zekânın Kullanımı: Öğrenci Yurdu Yöneticileri Bağlamında Bir Araştırma. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 4:26-42.
- Babaoğlu, E. (2010). Okul Yöneticilerinde Duygusal Zeka. *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1): 119-136.
- Cumming, E. A. (2005). An investigation into the relationship between emotional intelligence and workplace performance: an exploratory study, *Presented Paper*. Lincoln University.
- Demir, M. (2010). Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekânın Etkisi: Konaklama işletmelerinde çalışanların Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 11(2): 199-211.
- Deniz, M. (2011). Duygusal Zekâ Boyutları ile Liderlik Uygulamaları Arasındaki İlişki: Sağlık Sektörü Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of New World Sciences Academy*, 7(2): 45-66.
- Doğan, S. (2005). Çalışan İlişkileri Yönetimi. 1. Baskı, İstanbul: Kare Yayınları.
- Doğan, S. & Demiral, Ö. (2007). Kurumların Bağlılığında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 14 (1), 209-230.
- Goleman, D. (1995). **Emotional Intelligence**. New York, Bantam.

Goleman, D. (2000). **Ba nda Duygusal Zeka**. (çev. Handan Balkara). 2. Basım, stanbul:

Varlık Yayınları

Güllüce, A. Ç. (2006). Mesleki tükenmi lik ve duygusal zeka arasındaki ili ki. Yayınlanmamı yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi.

Güllüce, A. Ça lar, Ö. Faruk CAN, (2010): “Mesleki Tükenmi lik ve Duygusal Zeka Arasındaki li ki”, **Eski ehir Osmangazi Üniversitesi BF Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 2, Ekim, s. 7-29.

Gürsoy, Ali (2005), Liderlikte Duygusal Zeka Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama, Yayınlanmamı Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.

Hogan, R.T. ve Roberts, B.W. (2000). A Socioanalytic perspective on person/environment interaction. In W. B. Walsh, K. H. Craik, & R. H. Price (Eds.), *New Directions In Person-Environment Psychology* (1-24) Mahway, NJ: Earlbaum.

Lam, L.T. ve Kirby, S.L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. *Journal of Social Psychology*, 142:133–143.

Law , K.S., Wong, C. ve Song, L.J. (2000). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies, *Journal of Applied Psychology*, 89 (3): 483–496.

Marshall, C.(2001), “Make The Most Of Your Emotional Intelligence”, *Chemical Engineering Progress*, 97(2), ProQuest Science Journals.

Mayer, J.D. ve Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

at, A., Amil, O., Özdevecio lu, M. (2015). Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik De i kenler Açısından ncelenmesi: Özel Okul Ö retmenleri le Bir Ara tırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 39: 1-20.

Tu rul, C. (1999): “Duygusal Zeka” *Klinik Psikiyatri*, 1 :12-20.

Ural, A.. (2000). Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu. *Dokuz Eylül Üniversitesi SBF. Dergisi*.

Vural, D. (2010). Okul Öncesi Ö retmen Adaylarının Duygusal Zekaları ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki li ki. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 5(3): 972-980.

Yüksel, M. (2006), Duygusal Zeka ve Performans li kisi, Yayınlanmamı Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.



## Contents

GİRİŞ .....	1
1.1 Duygusal Zeka Kavramı.....	2
1.2 Duygusal Zeka Özellikleri .....	4
1.3 IQ ve EQ Kavramlarının Karşılaştırılması .....	6
1.4 İş Hayatında Duygusal Zeka .....	7
1.5 Cinsiyetler Arası Duygusal Zeka .....	7
1.6 Kurumsal Duygusal Zeka.....	8
1.6.1 Kurumsal İşyerlerinde Duyguların Tanınması.....	9
1.6.2. Kurumsal İşyerlerinde Duyguların Yönetilmesi .....	9
1.6.3. Kurumsal İş Yerlerinde Motivasyon.....	10
1.6.4. Kurumsal İşyerlerinde Çevresel Farkındalık.....	10
1.6.5. Kurumsal İş Yerlerinde Yetiler .....	11
Çalışmanın Önemi ve Amacı .....	11
Araştırmanın Hipotezleri .....	11
BÖLÜM II. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	12
II.1. Araştırmanın Modeli.....	12
Şekil-1. Araştırmanın Modeli .....	12
Tablo-0. Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Güvenirlikleri .....	14
II.5. Verilerin Analizi.....	15
3. BULGULAR .....	16
Tablo 1. Sosyo-Demografik Değişkenlerin Frekansları .....	16
Tablo 2. Çalışmaya Katılan Bireylerde İlişki Yönetimi ile Hizmet İçi Program Alımının Puan Ortalamasının Karşılaştırılması .....	19
Tablo 3. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygu Kontrolü ile Medeni Durum Puan Ortalamasının Karşılaştırılması.....	19

Tablo 4. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Motivasyonu Alt Boyutuyla Duygu Kontrolü Alt Boyutu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi .....	20
Tablo 5. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Empati Alt Boyutuyla Duygu Kontrolü Alt Boyutu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi .....	20
Tablo 6. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Empati Alt Boyutuyla Motivasyon Alt Boyutu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	21
Tablo 7. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka İlişki Yönetimi Alt Boyutuyla Motivasyon Alt Boyutu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi .....	21
Tablo 8. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Duygu Kontrolü Alt Boyutuyla İşyerlerindeki Kıdem Arasındaki İlişkinin İncelenmesi .....	22
Tablo 9. Çalışmaya Katılan Bireylerde Duygusal Zeka Kendini Bilme Alt Boyutuyla Moesleklerindeki Kıdem Arasındaki İlişkinin İncelenmesi .....	22
Tablo 10. Çalışmaya Katılan Bireylerin Çalıştıkları Yıla Göre Kıdemleri Sınıflandırıldığında Kıdemlerin Motivasyon Alt Boyut Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması .....	23
Tablo 11. Çalışmaya Katılan Bireylerin Çalıştıkları Yıla Göre Kıdemleri Sınıflandırıldığında Kıdemlerin Duygu Kontrolü Alt Boyut Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması .....	24
Tablo 12. Çalışmaya Katılan Katılımcıların Evli ve Bekar Olmalarına Göre Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	25
Tablo 13. Çalışmaya Katılan Katılımcıların Hizmetiçi Program Alımına Göre Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	25
Tablo 14. Çalışanların kıdem durumlarına Göre Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	26
BÖLÜM IV. TARTIŞMA VE SONUÇ.....	27
REFERANSLAR .....	32

