



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞ YERLERİNDE DUYGUSAL ZEKA KULLANIMI:
BİR TELEKOMÜNİKASYON FİRMASI ÜZERİNE ARAŞTIRMA

HÜSEYİN ARAS BABAYİĞİT

20124857

LEFKOŞA

2016



YAKIN DOGU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞ YERLERİNDE DUYGUSAL ZEKA KULLANIMI:
BİR TELEKOMÜNİKASYON FİRMASI ÜZERİNE ARAŞTIRMA

HÜSEYİN ARAS BABAYİĞİT

20124857

DANIŞMAN

DOÇ. DR. MUSTAFA SAGSAN

LEFKOŞA

2016

YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İş Yerlerinde Duygusal Zeka Kullanımı: Bir Telekomünikasyon Firması Üzerine Araştırma

HAZIRLAYAN: HÜSEYİN ARAS BABAYİĞİT

IIA ZİRAN'ı, 2016

Juri Onay Sayfası

Prof. Dr. Mehmet Çakıcı

Yakın Doğu Üniversitesi

Psikoloji Bölümü



Yrd. Doç.Dr, Ahmet Ertugan

Yakın Doğu Üniversitesi

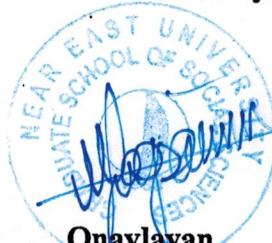
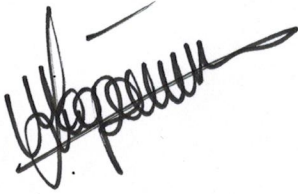
Pazarlama Bölümü



Doç.Dr. Mustafa Sağsan

Yakın Doğu Üniversitesi

İnovasyon ve Bilgi Yönetimi Bölüm



Onaylayan

Doç.Dr. Mustafa SAĞSAN
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdür V.

Tarih: .../.../... (Görüşme), Lefkoşa

10Jlj10~ Akademik Yılı f'ivl~v Dönemi

BEYANNAME

Tezin Türü: Yüksek Lisans **Ef** Sanatta Yeterlik **D** Doktora **D**

Öğrenci Numarası : ...L.Q.t:1....~f.J.~

Bölümü : \r:I~ ~'j: \h: YP~::~= eI~::~P

Ben..ft.Jl..A!~..0.~f.~{,~ ~ .. Isimli Öğrenciniz

"3:L'4.Yl.~('!~-'&'Ji.V.'!~?.-:~... \j {.<.:~-'!~Dır...f. **d**_t..lt:7~

?((~.L 6...~J ~Ç...~'~(~~ .." konulu tez çalışmamı

0.D.ft.....R(.....I:~.t!!0t.--:...../ S.S.-:~ .." adlı danışmanı; 'o" gözetiminde

kendim yaptığımı; ayrıca intihal test sonucunun bir kopyasının da tezin içinde bulunduğunu, tez çalışmamı Yakın Doğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün Tez Yazım Kuralları Yönergesi'ne azami uyarak hazırladığımı ve bilerek hiçbir kuralı ihlal etmediğimi belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Saygılarımla,

İmza:

Bana her zaman maddi ve manevi destek olan sonsuz fedakar

Anneciğime,

ÖZ

Duygusal Zeka kavramı günümüzde önemli bir etken olarak insanların hayatlarında yer almaktadır. İş yerlerinde başarıya ulaşmanın bir aracı olan bu zeka türü Goleman(1995) tarafından belirlenen beş kriter gere göre hazırlanan duygusal zeka testi ile Kibnastaki telekominikasyon şirketi çalışanlarına uygulanmış ve bu testler sonucu demografik özellikler ve iş yerlerindeki kıdem ve meslek ile ilişkisi araştırılmıştır. İlişki 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 duygukontrolü 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 intelligence is involved in people's lives as an important factor . As a factor of succes in workplaces Emotional Intelligence 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 desteğini benden esirgemeyen, her zaman tezimi tamamlamam.dabeni motive eden, her anlamda örnek aldığım sevgili tez danışmanın Doç. Dr. Mustafa Sağsan'a teşekkürlerimi bir borç bilirim. Hayatım boyunca her zaman sevgisiyle desteğini hissettiren en büyük destekçim canım annem Serpil Babayiğit'e de sonsuz teşekkür ederim. Sevgili kardeşim Asra Babayiğit'e de tez süresinde tüm yoğunluğuna rağmen tez süresinde yardımlarını benden esirgemediği ve tüm hayatım boyunca her daim yanımda olduğu için çok teşekkür ederim. Aynı zamanda Prof. Dr. Mehmet Çakıcı'ya da birçok konuda bana yardımlarından dolayı çok teşekkür ederim

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
11.1. Araştırmanın Modeli	12
Şekil-1. Araştırmanın Modeli	12
Tablo-O. Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Güvenirlikleri	14
11.5. 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

GİRİŞ

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 oluşu kişilerin günlük hayatlarında karşılaştıkları 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 oluşu 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 karşılaştıkları durumlarda nasıl ve neleri düşünerek karar verdiklerini ortaya koyar (Doğan, 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 (Adiloğulları, 2011:14).

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

seviyeleri ölçülerek işe alınması durumu ise son yıllarda araştırılan bir konu olmuştur (Cumming, 2005: 3).

Duygusal zeka testleri , iq testinden farklı olarak sayı ile ifade edilmeleri zordur. İq testinde kişilere analitik düşüncelerini test edebilecekleri sorular sorarak kesin cevaplarla doğru yanlış sayısına göre bir rakam elde edilebilir. (Law, Wong & Song, 2004:

485). Fakat Duygusal zeka testinde ise her zaman doğru sonuç alınamayabilir: insanların duygu ve davranışlarının kağıt üzerinde sorulan sorulara verdikleri cevaplarla günlük yaşamlarında karşılaştıkları olaylara verdikleri tepki aynı olmayabilir.

1.1 Duygusal Zeka Kavramı

Duygusal zeka bir zeka türüdür. İngilizcede EQ (Emotional Quatient) veya EI (Emotional İntelligence) olarak geçen ve kişilerin kendi duygu ve düşüncelerinin yanı sıra karşılarındaki kişilerin de duygu ve düşüncelerini anlama, çıkarım yapma ve hareket ve davranışlarını bu çıkardıkları anlamlara göre şekillendirme becerisini ifade eder (Demir, 2010: 202):

Duygusal zekanın Mayer ve Salovey ; "duygusal zeka, bireyin kendisinin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi, düşünce ve davranışlarında kullanabilme yeteneğiyle ilgili olan sosyal zekanın bir alt formudur" (Salovey ve Mayer, 1990: 189).

Duyusal Zeka kitabının yazarı olan Daniel Goleman, duygusal zekayı durumlara etkileri ne olursa olsun tepki verirken kişisel tatmini değil empati yaparak bir karar vermek olarak tanımlamaktadır (Goleman, 1995: 51).

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

Bireylerin iş yerlerindeki başarısı 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. İq testinde kişilere analitik düşüncelerini test edebilecekleri sorular sorarak kesin cevaplarla doğru yanlış sayısına göre bir rakam elde edilebilir. Fakat Duygusal zeka testinde ise her zaman doğru sonuç alınamayabilir. İnsanların duygu ve davranışlarının kağıt üzerinde 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 (Tuğrul, 1999: 17). Bu gelişimde bireylerin yaşı 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 büyüdüleri ortama göre kişilik geliştirirler ve aynı zamanda dışardaki yakın çevresinde bu duygusal zeka gelişiminde negatif veya pozitif

yönde bir katkı sağlayabilir (Yüksel, 2006: 19). Aynı zamanda cinsiyet de duygusal zekayı geliştirmeye yardımcı olabilir. Bireyler kendi cinsiyetlerine göre bir eğitim dönemi ve sosyal hayat geçirirse duygusal zekası gelişme gösterebilir.

1.2 Duygusal Zeka Özellikleri

Duygusal zekadan kavramından bahsederken, bu kavramın en önemli araştırmacıları Goleman, Salovey ve Mayer duygusal zekası yüksek olan kişilerin başarılı olmak için karakterlerinde barındırması gerekenleri beş madde altında özetlemiştir (Deniz, 2011: 48).

Bunlardan ilki kişilerin kendinin farkında olmasıdır (Goleman , 1995: 78). Kişiler kendi sınırların, güçlü olduğu alanları veya zayıf olduğu konuları objektif bir şekilde değerlendirebilirse olaylara vereceği tepkiler de daha doğru olur (Goleman, 2000: 393-394). Kişilerin kendini bilmesi duygusal zeka kavramının ortaya çıkmasında önemli bir etkidir (Marshall, 2001: 93). İş yerlerindeki kişiler hareketlerinde diğer insanlarında etkilediği için yapacakları hareketlerde kapasitelerini düşünerek kompleksiz bir şekilde nerede yardıma ihtiyaç duyacaklarını ve nerede destek vereceklerini daha iyi bileceklerinden iş yerlerinde daha etkili ve verimli olacaklardır (Goleman, 1995: 78).

İkinci olarak diğer bir önemli özellik ise Kendini yönetebilmektir (Goleman , 1995: 81). Bu duygu durumunu kontrol edebilme yeteneği, refleks olarak verilebilecek ani kararların daha soğukkanlı ve daha doğru bir şekilde işe uygun karar verilmesini sağlamaktadır. Beklenmedik bir anda oluşan durumlarda insanlar sonradan pişman olabileceği tepkiler verebilir. Bu durumlarda beyin bir kimyasal reaksiyon salgılar ve bu kimyasal bileşenin oluşturduğu 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 işlerinde daha isteki olduklarından dolayı o yapacakları hareketlerde veya durumlarda verecekleri tepkilere daha çok odaklanmış olduklarından daha doğru ve başarılı tercihler yapabilmektedir. Ayrıca duygusal zekası yüksek olan kişiler iş yerindeki kişileride kendi motivasyonu ile etkileyerek onların da işle ilgili odağını arttırmakta başarılı olurlar.

Araştırmacıların duygusal zeka kavramında en önemli gördüğü dördüncü özellik ise empatidir (Goleman , 1995:137). Empati günümüzde hem sosyal hayatta hemde iş yerlerinde çok önemli bir pozisyona gelmiştir. Kişilerin hareketlerine kara vermeden önce karşıdakilerin nasıl düşündüğü ve olayları nasıl algıladıklarının analiz edilebilmesi kendi kararlarında da etkili olur (Vural, 2010: 973). Özellikle iş yerlerinde gelişen takım çalışma olgusu da bu empati kavramının önemini artırır (Ural , 2001:210-211). Karşımızdakilerin duygu değişimlerini, kültürlerini veya kişisel özelliklerin düşünülmesi hem karşıdaki 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 ilişkilerin 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 ilişkilerinin de yönetilmesinde sorun yaşamamaktadırlar (Hogan ve Roberts, 2000). Bu yeteneklerle hem kendisine hem de etrafındakilere başarıya giden yolda gerekenleri sağlayarak iş yerlerinde 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 anlamdarmadaki işlevselliğini anlatan bir kavramdır. Yıllar boyu kişilerin başarının bu olduğu düşünölmekteydi. Bütün önlü bilim adamları veya kendi alanlarında başarılı olmuş kişiler yüksek IQ puanları ile dikkat çekmekteydiler. Fakat günümüzde bu kavramın yeterli olmadığı ortaya çıkmıştır. Bir iş yerine girmek IQsu yüksel olan bir birey için kolay bir süreç olabilir. Fakat birçok IQ puanı yüksek olan kişi iş ve sosyal hayatlarında başarılı olamamıştır. Bunun da önemli bir sebebi duygusal zekasındaki yetersizlik sayılabilir.

IQ bir bireyin mental olarak yeterliliğini hesaplariken EQ yani duygusal zeka bireylerin duygu farkındalığı ve kontrolünü ölçen bir zeka türüdür (Doğan, 2005: 111). IQ puanı yüksek olan bir kişi verilen görevleri daha iyi analiz edebilir ve ona göre daha iyi sonuçlar alabileceği yöntemler geliştirebilirken eğer 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 genele 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. İki kavramda bireylerin başarıya giden yolda onlara yardımcı olan zeka türü olması az da olsa birbirleri arasında bir ilişki olduğunu ortaya koyar. İki 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 başarılı olabilir. Bunun sebebi de duygusal zekası yüksek olan bireyler karşılaştıkları durumlara düşünerek duygularını kontrol ederek ve karşı tarafa karşı empati yaparak karar verdikleri için önemli anlarda verdikleri kararlar sosyal ve iş hayatlarında toplum olarak daha başarılı kabul edilebilecek sonuçlar alırlar.

IQ seviyesi daha çok kalıtsal (genetik) olarak bireylere geçen birzeka türüdür. Gerekli eğitimlerle gelişme sağlanabilir fakat bu durum ciddi bir fark yaratacak gelişme sağlamaz. Bunun aksine duygusal zekanın karşılaşılan etkilere verilen tepkiler ile öğrenerek geliştirebileceği durumu bir diğer zeka türü olan IQ'ya göre daha fazladır (Yüksel, 2006: 19).

1.4 İş Hayatında Duygusal Zeka

Global bir platformda rekabet edfen şirketlerde artık kar marjları düşmeye başladı. Bu yüzden maliyetlerin önemi artarken şirketler kendi iç kaynaklarından olan iş gücünü özellikle verimli ve etkili bir şekilde kullanmaya başlamak için bu yönde çalışmalar yapmaya başladı. Takım ve ekip şeklinde kurulan departmanlarla, görev dağılımlarıyla insanlar arası iletişim artınca duygusal zekanın da önemi ortaya çıktı (Güllüce ve İşcan, 2010: 10). İş yerleri artık çalışanlarını seçerken sadece eğitim ve zeka düzeyleri değil duygularını da nasıl kontrol ettiklerine ve iş yerlerindeki ilişkilerini nasıl değerlendirecekleriyle ilgilenmeye başladı. Rekabetin oldukça yüksek olduğu sektörler özellikle en küçük birimlerde bile alabilecekleri maksimum verimi yakalamak için iş gücünü seçerken duygusal zekalarını da kontrol etmeye başladılar (Ashkanasy ve Daus, 2002). İş görüşmelerinde de bu tekniğin yer edinmeye başlaması da bu kavramın ilerleyen yıllarda dahada önemli olacağının bir işareti olmaktadır.

1.5 Cinsiyetler Arası Duygusal Zeka

Yapılan araştırmalara göre erkekler ve kadınlar arasında zeka türleri arasında farklılıklar ortaya çıkmıştır. IQ seviyesi yüksek olan erkek bireyler, oldukça geniş bir genel

kültüre sahip ve daha çeşitli yetenekler dizisine sahiptirler. Mekanik ve analitik problemleri çözme konusunda başarılı, hızlı, eleştirel bir yapıya sahiptir. Aynı zamanda sosyal hayatlarında çekingen ve kendisine özel durumları paylaşmaktan kaçınan bireylerdir. Bütün bunların sonunda kendini diğer bireylere göre daha üst görme gibi bir durum doğar. Duygusal zekası yüksek olan biriyler ise daha farklı bir yapıya sahiptir. Duygusal zekası daha yüksek olan erkek bireyler daha neşeli, sosyal bireylerdir. Diğer bireylerle ilişkilerinde daha düşünceli, sorumluluk almaktan çekinmeyen, empati yaparak karşı tarafı düşünerek karar veren ve sosyal hayatlarında duygularını karşı tarafa yansıtan kendi sorunları ile başa çıkmayı daha iyi başaran bireylerdir. Benzer durum kadınlarda da söz konusudur.

Yüksek zeka seviyesine sahip olan kadın bireyler geniş bir genel kültüre sahiptirler. Aklından geçenleri daha iyi organize edebilen fakat endişeye ve sinirliliğe daha yatkın olabilirler. Duygu kontrolünü sağlayamadıklarından dolayı problemleri içlerinde yaşar ve bu durumları dışarıya belli etmek istemezler. Duygusal zekası yüksek olan kadın bireyler ise yine erkekler gibi oldukça dışa dönük duygu kontrollerini ve onların yönetmesini iyi yapabilen ve Bunlara Göre Hareket Ederek Daha Rahat Bir İç Dünyaya Sahip Olan Kadınlardır. ---~

1.6 Kurumsal Duygusal Zeka

Tüzel bir kişilik olan kurumlar da duygusal zeka kavramı içerisinde yaşayan bir organizma gibi değerlendirilebilir. Kurumların da çevrelerine göre ve oluşan durumlara verdikleri tepkilere göre kişilikleri 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 sıra kısa ve uzun süreli hedeflerini harmanlayarak hazırladığı stratejiler ile sektörde kalıcı bir yer edinmeyi amaç ederler. Golemanın Duygusal zekanın 5 alanı kurumlarada uygulanabilir. Kurumsal şirketlerinin

kendini hangi koşullarda nasıl davranacağını 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 farkındalığı ve kurumun yetileri kurumsal duygusal zekayı belirleyen beş ana maddedir.

1. 6.1 Kurumsal İşyerlerinde Duyguların Tanınması

Kurumlar da canlı organizmalar gibi hayatta kalmak isterler. Bu yüzden kurumlar kendi devamlılıkları için sürekli kendini geliştirmeli ve değişene ortama uyum sağlamalıdır. Kurumlar karşılaştıkları durumlar karşısında kendi güçlerini ve zayıf yönlerini bilmesi onlara ani gelişen olaylarda hareket kolaylığı ve doğru karar verme avantajını sağlar. Kurumlar bu kararlara hedef kitlesine ve kendi içerisindekilere güven vererek kurumun geleceği için daha sağlam adımlar atmış olur. Kurumlarda çalışan bireylerde kurumun duygu durumunun farkında olması çok önemlidir. Otorite sahibi pozisyonlarda çalışan bireyler kurumsal kararları verirken ortaya çıkan durumları hızlıca analiz etmesi ve eğer kötü giden bir durum var ise bunun hemen düzeltilmesi ya da fırsata çevrilebilecek bir durum varsa bunların çok çabuk bir şekilde fark edilmesi kurumsal başarı için hayati bir durumdur.

1.6.2. Kurumsal İşyerlerinde Duyguların Yönetilmesi

Kurumlar varlıklarını sürdürebilmek için duygularını yönetmek zorundadır. Duygusal yönden zeki bir kurum duygularını kontrol ederek duygularından avantaj sağlar ve bu duyguların hem kurumun kendi kültürüne hem de kurum içerisindeki bireylere gelişme olanağı sağlayacağını bilir. Özellikle duyguların farkında olunması daha sonrasında ise bu duyguların yönetilmesi kurumun aleyhine olan durumlarda onlarla başa çıkabilmesine, hızla gelişen teknoloji ve dünyada sürekli değişen ekonomik güç dengelerine adaptasyon sürecini kolaylaştırarak kurumların sürekliliğini sağlar. Kaynaklara ulaşımın hızlandığı ve erişimin

kolaylaştığı bu dönemlerde insanların en önemli kaynağının zeka ve bilgi olduğu anlaşılmıştır. Kurumların birbirleri arasındaki farkı da yaratacak olan kurumların duygusal zekalarını nasıl kullandıkları olacaktır.

1.6.3. Kurumsal İş Yerlerinde Motivasyon

Kurumlar eğer süreklilik ve devamlılık istiyorsa bir kurum kültürü oluşturmali ve bu kültüre göre kendisine kısa ve uzun dönemli hedefler koymalıdır. Bu hedeflere ulaşmak için ise en önemli kaynağı işgücü olacaktır. Kurumda çalışan kişiler kurumların kültürüne ortak olmalı ve kurumun geleceğini düşünerek hareket ederek ortak bir çıkar noktasında buluşmalıdırlar. Bu durumda da en önemli kaynak olan iş gücünün sürekli olarak motivasyona ihtiyacı vardır. İhtiyaç duyulan motivasyon sağlanmazsa kurumun etkinliği ve verimliliği düşer ve yapılan etkilerde elde edilen geri dönüşler verimsiz olur. Kurumlar içerisinde çalışan bireylere gerekli motivasyonu sağladıklarına ortaya çıkan sinerji ile elde edilen sonuçlar motivasyonu düşük olan kurumlara göre çok daha başarılı olur. Sonuçta her birey bulunduğu yerde huzur ve birlikte çalışmaktan zevk alacağı kişilerle bir çalışma ortamı ister.

1.6.4. Kurumsal İşyerlerinde Çevresel Farkındalık

Duygusal olarak zeki kurumlar çevrelerinde olan olayları çok iyi analiz etmek zorundadırlar. Kurumların devamlılığının önemli bir kısmı da bu çevresel faktörlerin farkındalığından geçer. Ekonomik koşullar, devletin koyduğu sınır ve yasalar, müşterilerin tercihleri ve başka dış etkenlerin farkındalığı ortaya çıkacak duyguları etkileyecek ve çevresel faktörlere göre ortaya çıkacak duygular ve hareketler kurumun başarısı ve devamlılığı için daha uygun olacaktır. Kurum dışı çevre ile empati yapılarak hareket edilmesi, onların taleplerine göre duyguların şekillenmesi kurumlar için son derece önemlidir.

1.6.5. Kurumsal İş 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 devamlılığı 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. İşyerlerindeki kıdem gibi birçok faktörle ilişkili olabileceği düşünüldüğünden çalışmamız; ayrı bir öneme sahiptir. Bu çalışmada, işyerlerinde duygusal zeka kullanımının ilgili sosyo-demografik değişkenler ile karşılaştırılmasıyla 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 anlamlı bir fark vardır.

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

H1: Çalışanların Öğrenim 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.

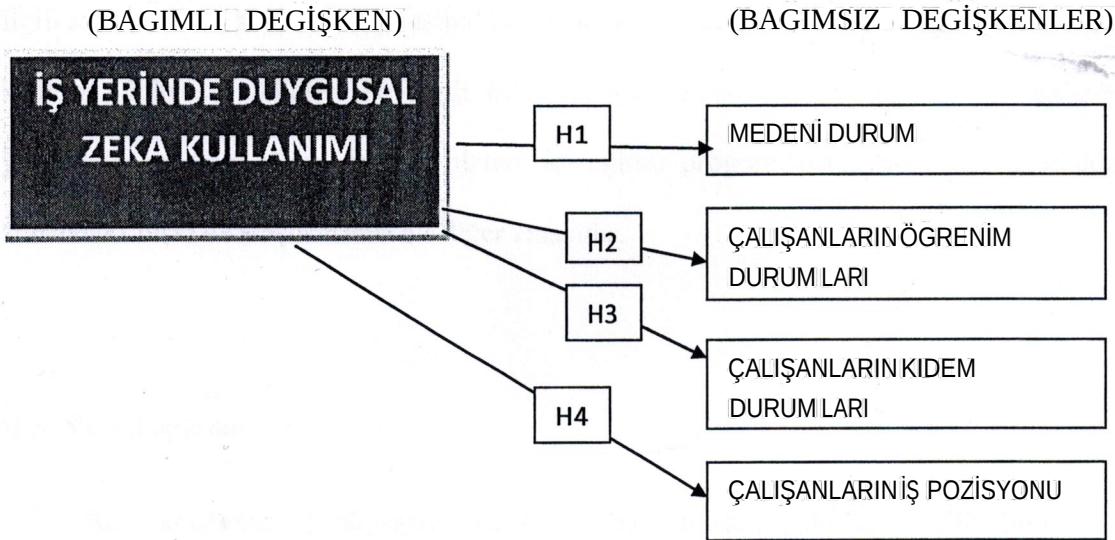
Ho: Çalışanların pozisyonu ile Duygusal Zeka anlamlı bir fark yoktur.

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

BÖLÜM II. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

11.1. Araştırmanın Modeli

İş hayatındaki kişiler verdikleri kararlar, çalışma ortamındaki iş arkadaşlarıyla veya gelen müşterilerle olan karşılıklı ilişkilerinin ve hareketlerinin farkında olması ve bunları yönetebilmesi bireyler açısından oldukça iş hayatlarındaki etkinlik ve verimlilikleri konusunda oldukça önemlidir. Duygu kontrolünün sağlanamaması durumunda kişiler iş yerlerinde memnuniyetsizlik yaşayabilir ve bu durum onları işten ayrılma sürecine kadar götürebilir. Bütün bunlar bu araştırmanın neden önem taşıdığını gösterir. Ayrıca duygusal zekanın da önemi günümüzde artarak devam etmektedir. Bu konuyla ilgili yapılan çalışmalar konunun oldukça yeni olmasından dolayı sınırlıdır.



Şekil-1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma Lefkoşada bulunan bir telekominikasyon şirketinin farklı departmanlarında görev yapan çalışanlarla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada duygusal zekayı ölçme amaçlı olarak hazırlanan anket soruları Golemanın duygusal zekanın 5 kısmı ile ilişkilendirilerek hazırlandı ve likert ölçeği kullanıldı. Anketin yapıldığı kişiler çalıştıkları senelere göre sınıflandırıldı.

11.2. Evren ve Örneklem

Örneklem: Çalışmaya katılan kişiler 20-45 yaşları arasındadır. Aralıklar 20-25, 25-30, 30-35, 40-45 olarak belirlenmiştir. Yapılan bu araştırmanın amacı, Kuzey Kıbrısta bulunan telekomikasyon şirketinde çalışan kişilerin duygusal zeka seviyeleri ile sosyo-demografik özelliklerinin yanısıra iş yerlerindeki ve mesleklerindeki kıdemlerinin arasındaki ilişkilerin etkisi belirlenmeye çalışılmaktadır. İlk kısım olan sosyo demografik özelliklerin sorulduğu kısım tarafımızca hazırlanmıştır. Bu kısımda ankete katılan kişilerin yaşları, cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim düzeyleri, iş yerindeki ve mesleklerindeki kıdem durumları ile ilgili sorular sorulmuştur. İkinci kısımda ise yine tarafımızca hazırlanan duygusal zeka testi ile kişilerin duygusal zekaları ile ilgili bilgi toplama amaçlanmıştır. Ayrıca çalışanların iş yerlerinde işe alım süreçlerindeki hizmet içi eğitim programlarının duygusal zeka düzeyi arasındaki ilişki de araştırmanın bir diğer amacıdır.

11.3. Veri Toplama

Bu araştırma Lefkoşada bulunan bir telekominikasyon şirketinin farklı departmanlarında görev yapan çalışanlarla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada duygusal zekayı ölçme amaçlı olarak hazırlanan anket soruları Golemanın duygusal zekanın 5 kısmı ile ilişkilendirilerek hazırlandı ve likert ölçeği kullanıldı. Anketin yapıldığı kişiler çalıştıkları senelere göre sınıflandırıldı.

11.4. Veri Toplama Aracı ve Güvenirlik Testi

Tablo-O. 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	İLİŞKİ YÖNETİMİ	%80.6

Ankette A kısmı olarak nitelendirilen kendini bilme cronbach alfa katsayısı %60 ile orta düzey güvenilirlikte çıkmıştır. Anketteki İkinci 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 ilişki 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 iş yerlerindeki pozisyonu, çalıştıkları birim, iş yerlerindeki 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 İkinci kısmında ise Duygusal zekayı ölçme amacı ile sorular sorulmuştur. Bu kısım Golemanın Duygusal zeka modeline göre beş ayrı bölümden oluşmaktadır. İlk kısımda kişilerin kendilerini bilmesi ile ilgili 6 adet soru sorulmuştur. İkinci kısımda ise Duygu kontrolünü ölçme amacı ile yine 6



adet sorudan faydalınılmıştır. Üçüncü kısımda ise yine 6 adet soru ile katılımcıların motivasyon duygusu ile ilgili bilgi edinmek istenmiştir. Daha sonra ise dördüncü empati ile ilgili 4 adet soru ile katılımcıların empati duygusu ile ilgili bir kaniya varılmak istenmiştir. Son kısım ise ilişkilerin yönetimi olup bu kısımda sorulan 4 soru ile katılımcıların ilişkilerini nasıl yönettikleri ile ilgili bilgi almak amaçlanmıştır.

11.5. Verilerin Analizi

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

3.BULGULAR

Tablo 1. Sosyo-Demografik Değişkenlerin Frekansları

Sosyo-Demografik Özellikler		%(n)
Medeni Durum	Bekar	%36(18)
	Evli	%64 (32)
Yaş	20-30	%38 (19)
	31-35	%38 (19)
	36-40	%20 (10)
	41-45	%2 (2)
Eğitim	Üniversite	%82 (41)
	Yüksek lisans/ Doktora	%18 (9)
Pozisyon	Uzman	%39 (15)
	Pazarlama	%12 (6)
	Çağrı merkezi	%6 (3)
	Tekniker	%4 (2)
	Raporlama	%4 (2)
	Mühendis	%10 (5)
	Takım üyesi	%8 (4)
	Yönetici	%14 (7)
	Müşteri temsilcisi	%6 (3)
	Müdür	%6 (3)
Çalıştığı Birim	Müşteri ilişkileri	%16 (8)

	Segment yönetimi	%6 (3)
	Müşteri hizmetleri	%8 (4)
	Merkez	%16 (8)
	İdari işler	%2 (1)
	Satış	%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)
İlk iş yeri	Evet	%46 (23)
	Hayır	%54 (27)
Hizmetiçi	Evet	%72 (36)
program	Hayır	%28 (14)

Yapılan çalışmada katılımcıların %36'sı bekar, %64'ü ise evlidir. Katılımcıların yaş aralığı 20 ile 45 arasındadır. Ömeklemin büyük bir çoğunluğu (%72) 20-35 yaşlarındadır. Eğitim düzeylerine bakıldığında 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 çağrı merkezi, %6'sı müşteri temsilcisi, %6'sı müdür, %4'ü tekniker ve yine %4'ü raporlama pozisyonunda çalışmaktadır. Bunlara ek olarak katılımcılar çalıştıkları birimlere göre de sınıflandırılmıştır. Katılımcıların %32'si satış biriminde, %16'sı merkez, %16'sı müşteri ilişkileri, %12'si kalite yönetimi, %8'si müşteri hizmetleri, %6'sı segment yönetimi, %4'ü bilgi teknolojileri, idari işler, operasyon ve distribütör ise %2'ser olmak üzere birimlere ayrılmışlardır. Kıdem olarak ise katılımcıların 'büyük bir çoğunluğunu oluşturan %40' 5-10 yıl ve %36'sı 5 yıldan az bir süredir işyerlerinde çalışmaktadırlar. Diğer bir taraftan ömeklemin daha küçük bir kısmı %20'si 11-15 yıl ve sadece %4'ü 16-20 yıldır işyerinde çalışmaktadırlar. Katılımcıların %54'ünün şu an çalıştığı işyeri ilk iş yerleri olmamakla birlikte %46'sı ilk iş yerlerinin şu an çalıştıkları iş yeri olduğunu bildirmiştir. Son olarak ise %72 katılımcı hizmetiçi programın var olduğunu belirtmiştir.

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

Hizmet içi 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 karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır (p=0.011, t=0.856). Hizmetiçi program alanların almayanlara göre daha yüksek ilişki yönetimi olduğu görülmüştür.

Tablo 3. Çalışmaya Katılan Bireylerde Medeni Duruma göre Duygu Kontrolü 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 çalışmada, telekomünikasyon'da çalışan bireylerde duygu kontrolü ve medeni durum puan ortalamaları t-test analizi ile karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. ($p=0.027$, $t=0.546$). Evlilerde bekar olanlara göre daha yüksek duygu kontrolü saptanmıştır.

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

Duygu Kontrolü \ Motivasyon	r	p
	0.392	0.005

Katılımcıların motivasyon ve duygu kontrolü tutumları arasındaki ilişki Pearson Correlation analizi ile incelendiğinde orta güçlülükte anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=0.392$, $p=0.005$). Bu ilişkinin yönü pozitif olarak saptanmıştır. Motivasyon artarken duygu kontrolünün de arttığı görülmektedir.

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

Duygu Kontrolü \ Empati	r	p
	0.385	0.006

Katılımcıların empati ve duygu kontrolü tutumları arasındaki ilişki Pearson Correlation analizi ile incelendiğinde orta güçlülükte anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r= 0.385$, $p=0.006$). Bu ilişkinin yönü pozitif olarak saptanmıştır. Empati artarken duygu kontrolü de artar, düşerken ise 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 bulunmuştur ($r= 0.499$, $p=0.000$). Bu ilişkinin yönü pozitif olarak saptanmıştır. Empati artarken motivasyon artar, düşerken ise motivasyon da düşmektedir.

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

Yönetim	r	p
Motivasyon	0.481	0.000

Katılımcıların yönetim ve motivasyon tutumu arasındaki ilişki Pearson Correlation analizi ile incelendiğinde orta güçlülükte anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r= 0.481, p=0,000$). Bu ilişkinin yönü pozitif olarak saptanmıştır. İlişki yönetimi artarken motivasyon da artar, düşerken 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 İş	-0.322	0.023

Katılımcıların meslek işleri ve duygu kontrol tutumu arasındaki ilişki 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 ilişki Pearson Correlation analizi ile incelendiğinde güçlü olmamakla birlikte anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=-0.279$, $p=0.049$). Bu ilişkinin yönü negatif olarak saptanmıştır. Kendini bilme alt boyut puanı artarken meslekteki kıdem düşmektedir.

Tablo 10. Çalışmaya Katılan Bireylerin Çalıştıkları Yıla Göre Kıdemleri Sınıflandırıldığında Kıdemlerin Motivasyon Alt Boyut Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Kıdem İş	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 karşılaştırıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p=0.703$). Motivasyon ve kıdem iş arasında herhangi anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 12. Çalışmaya Katılan Katılımcıların Evli ve Bekar Olmalarına Göre Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Ortalamalarının Karşılaştırılması

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

*p<0.05 ** p<0.01

Çalışanların evli ve bekar olmalarına göre Duygusal Zeka Alt Boyutları Puan Ortalamaları incelendiğinde tüm alt boyutlarda anlamlı fark bulunamamıştır.

Tablo 13. Çalışmaya Katılan Katılımcıların Hizmetiçi Program Alımına Göre Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Ortalamalarının Karşılaştırılması

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

*p<0.05 **p<0.01

Çalışanların hizmetiçi program alıp almadıklarına göre Duygusal Zeka Alt Boyutları

Puan Ortalamaları incelendiğinde tüm alt boyutlarda anlamlı fark bulunamamıştır.

Tablo 14. Çalışanların kıdem durumlarına Göre Duygusal Zeka Alt Boyutlarının Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

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

Çalışanların kıdem durumlarına göre Duygusal Zeka Alt Boyutları Puan Ortalamalarını karşılaştırılması amacıyla One Way anova testi yapılmıştır. Çalışanların kıdem durumlarına göre duygusal zeka alt boyut puan ortalamaları karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

BÖLÜM IV. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma günümüzde giderek gelişen bir kavram olan duygusal zekanın iş yerlerindeki kişilerin başarıları, \Ferimlilikleri ve kişilerin demografik özellikleri arasında ilişkiyi incelemektedir. Duygusal zekanın yeni bir kavram olması ve ölçülmesinin zor olması nedeniyle bu konuda yapılan araştırmaların sayısı sınırlıdır.

Araştırmanın sonuçlarına göre Hizmet içi program veya eğitim alan kişilerin ilişki yönetiminin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumu oluşturan sebepler hizmet içi eğitim alan kişilerin işlerine daha iyi hazırlanıp bu konuda eğitim ile bilgilendirildiklerinden dolayı iş yerindeki ilişkilerin daha başarılı olmuş olması olabilir. Aynı zamanda hizmet içi eğitim alan kişilerin kurumlarını daha çok benimsedikleri ve iş yerlerinin daha kurumsal olduğu düşüncesine sahip olabilecekleri bu sonucun sebeplerinden olabilir. Bugüne kadar yapılan diğer araştırmalar incelendiğinde sosyodemografik değişkenler arasında değişkenin kullanılmamış olmasından kaynaklı araştırmamızdaki bulguyu destekleyen veya karşıt sonuç bildiren bir başka araştırmaya rastlanmamıştır.

Araştırmanın bir diğer sonucuna göre evlilerin bekarlara göre duygu kontrolünün daha yüksek olduğu görülmüştür. Evli kişilerin bekar kişilere göre daha fazla sorumluluk sahibi oluşu ve bakmak zorunda olduğu diğer aile fertleri olduğundan dolayı bu sonuç ortaya çıkmış olabilir. Bunun yanında yapılan bir araştırmada bizim araştırmamızı destekler nitelikte sonuçlar elde edilmiştir. Araştırmanın sonucunda evli bireylerin "Sosyal Sorumluluk" alt boyutunda anlamlı bir şekilde daha yüksek puanlar aldığı bulunmuştur (Güllüce, 2006). Okul yöneticilerinin duygusal zekalarını incelemeye yönelik yapılan bir başka araştırmada ise, evli ve bekar okul yöneticilerinin duygusal zeka puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır (Babaoğlu, 2010). Duyguların kullanımı ve değerlendirilmesi boyutlarıyla ilgili ise bir başka

araştırma yine evli katılımcıların bekar bireylere kıyasla daha yüksek puanlar elde ettiğini belirtmektedir (Şat, Amil & Özdevecioğlu, 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 araştırma sonucu belli olmuştur.

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 bir birleri ile olan bağlı ilişkisi olabilir.

Aynı zamanda katılımcıların mesleklerinde geçirdikleri kıdem yıllarına göre duygu kontrolünün düştüğü görülmektedir. Bu beklenilmeyen bir sonuçtur. Bunun sebebi iş yerinde geçirilen uzun yılların insanları yıpratması olarak düşünülebilir. Bir başka açıdan düşünüldüğünde ise bu sonucu ömeklemin sınırlı olmasına bağlayabiliriz. Bugüne kadar yapılan diğer araştırmalar incelendiğinde sosyodemografik değişkenler arasında değişimin kullanılmamış olmasından kaynaklı araştırmamızdaki bulguyu destekleyen veya karşıt sonuç bildiren bir başka araştırmaya rastlanmamıştır.

Bu çalışmada hedeflenen başka 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 girdiğimiz yüzyılda yerini yavaş yavaş duygusal zekaya (EQ) bırakmaktadır. (Adiloğulları, 2011:14). İşyerinde başarılı olmanın anahtarı hem IQ hem de EQ seviyelerinin birarada yüksek olmasıdır.

Duygusal zekanın önemini ortaya koyan bir diğer konu ise, işyerlerinde birbirlerine bağımlı olan ekiplerin oluşturulması ve her pozisyonda aranan liderlik vasfı gibi özellikler ile kişilerarası becerilerin gelişmiş olmasının iş başarısındaki öneminin belirlenmiş olmasıdır.

Bu çalışma ile Duygusal zekanın iş yerlerindeki etkisi ortaya çıkartılıp kişilere bu konunun önemini anlatma ve bu konuda kendilerini geliştirme bilinçini oluşturmaya istenmiştir. Duygusal Zeka'nın öğrenme aracılığıyla geliştirilebilir olması ise umutlandırıcı bir özelliğidir. Duygusal Zeka'nın bir özelliği olan baş etme ve uyum sağlama becerileri yaşamın her dönemlerinde kullanılmaktadır. Başarı, eğitim ve sosyal ilişkiler gibi birçok farklı alanlarda etkilidir.

Bahsedildiği üzere Duygusal Zeka'nın geliştirilmesi mümkündür. Bu amaç doğrultusunda dikkat edilecek birtakım noktalar vardır. Günlük hayatın içerisinde kişi kendini ve duygusal tepkilerini daha iyi tanımaya yönelik çaba sarfedebilir. Etkili iletişim yeteneklerinin geliştirilmesi için kişiler arası ilişkilerde açıklık/dürüstlük, eleştiriye karşı tolerans ve problem çözme becerilerinin gelişimine odaklanılmalıdır. Bu şekilde bireyler duygusal zekalarını geliştirmeye yönelik adımlar atmış olacaktır. Bunların yanında duygusal zeka'nın yeni yeni yaygınlaşan bir terim olması nedeniyle bu konu hakkında kişileri bilgilendirecek, bir anda birçok kişiye ulaşılacak seminer ve kongrelerin düzenlenmesi de duygusal zekaya verilen önemin artmasına ve daha çok kişinin bu kavrama hakim olmasını sağlayacaktır. Özellikle işyerlerinde bu kavramı detaylı bir şekilde açıklayacak ve geliştirilmesi yönünde yapılabilecek adımlar hakkında bilgilendirici powerpoint sunumlar eşliğinde aylık toplantılar düzenlenmesi de çalışan bireylerin daha çok bilinçlenmesini sağlayacaktır.

Sonuç olarak hayatın her evresinde ve alanında gerekli olan Duygusal Zeka oldukça önemlidir. Geçmişe kıyasla bu kavram günümüzde daha çok kullanır hale gelmiş ve öğrenilmiştir. Diğer bir yandan Duygusal Zekaya halen gereken önem verilmemektedir. Gün

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

REFERANSLAR

Adiloğulları, i.(2011). Profesyonel Futbolcularda Duygusal Zeka İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi, 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). Yönetmel Başarının Değerlemesinde Duygusal Zekanın Kullanımı: Öğrenci Yurdu Yöneticileri Bağlamında Bir Araştırma. *Akdeniz İİB.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 Zekanın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 11(2): 199-211.

Deniz, M. (2011). Duygusal Zeka Boyutları İle 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 Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi. *Celal Bayar Üniversitesi İİB.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 14 (1), 209-230.

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York, Bantam.

Goleman, D. (2000). **İş Başında Duygusal Zeka.** (çev. Handan Balkara). 2. Basım, İstanbul:

Varlık Yayınları

Güllüce, A. Ç. (2006). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka arasındaki ilişki. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi.

Güllüce, A. Çağlar, Ö. Faruk İŞCAN, (2010): "Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 2, Ekim, s. 7-29.

Gürsoy, Ali (2005), Liderlikte Duygusal Zeka Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama, Yayınlanmamış 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.

Şat, A., Amil, O., Özdevecioğlu, M. (2015). Duygusal Zeka Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri İle Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 39: 1-20.

Tuğrul, 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 Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekaları ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 5(3): 972-980.

Yüksel, M. (2006), Duygusal Zeka ve Performans İlişkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum .

Değerli katılımcı,

Bu çalışmanın amacı, duygusal zeka ile çalışanın iş yerinde uzun süreli kalma durumu arasındaki ilişkiyi ölçmektir. Sorular, tamamıyla bireysel olarak değerlendirilmeli ve çalıştığınız kurum, sorularla ilişkilendirilmemelidir. Anketi doldurmak için harcadığınız zamana teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Hüseyin Aras Babayigit (05338848484)
arababayigit@hotmail.com

1. BÖLÜM-DEMOGRAFIK SORULAR-(Size uygun seçeneğin üzerine x işaret koyunuz)

Medeni durumunuz: Bekar(.....) Evli(.....)

Yaşınız

Eğitim düzeyiniz: Ortaokul/Lise(.....) Üniversite(.....) Yüksek Lisans/Doktora(.....)

Pozisyonunuz:(.....)

Çalıştığınız Birim: (.....)

İş yerindeki kıdemi: 1 yıldan az(.....) 1-3 yıl(.....) 3-7 yıl(.....) 7-15 yıl(.....) 15 yıl ve üzeri(.....)

Mesleğinizdeki kıdeminiz: 5 yıldan az(.....) 5-10 yıl arası(.....) 11-15 yıl(.....) 16-20 yıl(.....)
20 yıl ve üzeri(.....)

Halen çalıştığınız kurum ilk işyeriniz mi? Evet(.....) Hayır(.....)

Bugüne kadar herhangi bir hizmet içi programa katıldınız mı? Evet(.....) Hayır(.....)

	İ	İ	İ	İ	İ
A1. Duygularımı iyi ifade ederim.					
A2. Güçlü ve zayıf yönlerimi iyi bilirim					
A3. Kişilik özelliklerimden başkaları etkilenir					
A4. Altından kalkamayacağımı işlere girişmem					
A5. İş yaparken nerelerden yardım alabileceğimi bilirim					
A6. Eleştiri kaldırmam					

	5	4	3	2	1
B1. Duygularımı kontrol altında tutarım.					
B2. Değişime karşı kendimi ayarlanm					
B3. Tepkilerimi duygusal olarak kontrol ederim					
B4. Sorunlara yapıcı çözümler üretirim.					
B5. Değişikliklere karşı önyargısız yaklaşırım					
B6. Yeni durumlara karşı soğukkanlı davranırım					

	5	4	3	2	1
C1 .Kendimi kolay motive ederim					
C2. Çalıştığım insanları başarıya odaklanın					
C3. İşimi güçlü bir istekle yaparım.					
C4. Başarıya ulaşmak için öğrenmeye hevesliyini.					
C5. İş ortamında çıtayı sürekli yüksek tutarım.					
C6. Başarısızlıklardan yılmam					

	5	4	3	2	1
D1.Başkalarının fikrini ve duygularını anlamaya çalışırım					
D2. Başkaları, görüşlerini belli etmese bile ne hissettiklerini anlarım					
D3. Başkalarının davranışlarını yargılamadan önce altında yatan sebepleri düşünürüm					
D4. Olaylara tepki vermeden önce karşımdakini düşünür kararımı ona göre veririm					
E1. İkna edici bir iletişim kurarım					
E2.İnsanların sorunlarını çözebilecek yeteneğe sahibim					
E3.Çevremle güçlü bağlar kurarım.'					
E4. İnsanları, başanları yönünde zor ikna ederim.					

Originality

GradeMark

PeerMark

aras

BY ARAS ARAS

turnitin

14%
SIMILAR

Match Overview

GfRIŞ

insanlar verilen görevleri veya başarmak istedikleri şeyleri yaparken almaları berkesin kendine özel bir algılama ve olaylara tepki vermesinden kay Yerine getirilen görevler veya başarılan şeylerin bir çok unsurla ilişkisi vardı deneyim veya doğuştan gelen zeka yeteneğinin yüksek oluşu kişilerin günlük karşılaştıkları problemlere veya hayat boyu devanı edecekleri kariyer yı seçimlerinde önemli rol oynamaktadır (Lam ve Kirby, 2002: 142).

Çok çalışmak, deneyim veya analitik düşünme gücünün ölçülebilir günlük veya iş hayatlarında başarıya nasıl ulaşabilecekleri konusunda verebilmektedir.. Analitik düşünme yeteneğini ölçen testler, çalışmanın sı üzerinde deneyimlenen yıllar kolaylıkla ölçülebilir. Bu etmenlerin yanına son kavram eklenmiştir. Günümüzün en önemli kaynağı olan bilginin nasıl kullanı kavram literatürde yerini almaya başlamıştır. Duygusal zeka olarak isimlendi insanların karşılaştıktan durumlarda nasıl ve neleri düşünerek karar ver koyar(Doğan, 2005; 111).

Son yıllarda yapılan araştırmalar sayesinde insanların zeka düzeyle yapılabilecek testler iş dünyasında kullanılmaya başlandı. Zeka düzeyi test IQ testi ile ölçülerek bireylerin analitik düşünsel yetenekleri bir sayıyla ifade yerlerinde çalışan kesimin başarısı bu test ile doğru orantılı olmadı (Adıgüç, 2011:14).

iş yerlerinde başarılı olan kişilerin duygusal zekalarının düşünülmesinden, işe alma sürecinde görüşmeye çağınan adayların duygusal

1	www.researchgate.net Internet source	So/o
2	yusbed.yalova.edu.tr Internet source	1%
13	ccsenet.org Internet source	1%
14	journal.dogus.edu.tr Internet source	1%
!s	www2.bayar.edu.tr Internet source	1°/o
le	www.ajesLanadolu.edu.tr Internet source	1 °/o
17	www.sid.hacettepe.edu. tr Internet source	1°/o
8	uteb.gop.edu.tr Internet source	1°/o
9	SARGIN, Enis; PEKCA... Publication	1 °/c o