

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE BAŞVURAN
HASTALARIN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ VE
İLETİŞİM BECERİLERİ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **Fatma KURT**

İSTANBUL, 2014

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE BAŞVURAN
HASTALARIN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ VE
İLETİŞİM BECERİLERİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

Fatma KURT

Öğrenci No:

1207460258

Danışman:

Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İSTANBUL, 2014

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Çeştepe Aile sağlığı Merkezine Başvuran Hastaların Duygusal Zeka düzeyler ve İletişim Becerileri başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım...../...../.....

Fatma KURT

Adı ve Soyadı : Fatma KURT
Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2014
Alanı : Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi
Anahtar Kelimeler : Zeka, Duygusal Zeka, İletişim

ÖZ

ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE BAŞVURAN HASTALARIN

DUYGUSAL ZEKÂ VE İLETİŞİM BECERİLERİ

Günümüzde insanın hem sosyal hem de profesyonel iş hayatında başarılı olabilmesi sahip olduğu bilgi, beceri ve özel eğitimlerle kazanılan yetkinliklerin yanında iletişim becerilerinin de yeterli olmasını gerektirmektedir. İyi bir iletişim becerisine sahip olmak duygusal zekâ olarak tanımlanan insanın kendini ve karşısındakini tanıma ve anlama yetisine sahip olmasını da ifade etmektedir Kendini ve karşısındakini tanıyabilen birey doğal olarak diğer bireylere oranla daha rahat ve sağlıklı iletişim kurabilecektir.

Katılımcılara verilen sağlık hizmetinin daha etkili ve faydalı olması için hastaların duygusal zekâ ve iletişim becerilerini belirlemek, çıkan sonuçlara göre sağlık çalışanlarına yeni tutum ve davranış modeli geliştirebilmek üzere bu çalışma yapılmıştır. Katılımcıların ölçülen duygusal zekâ seviyeleri yüksek çıktığı halde, stres yönetim başarısı, strese dayanıklılık ve dürtü kontrolü konusunda başarısız oldukları bulunmuştur. Stres yönetimi boyutunda çok zor durumların üstesinden geleceğine inanma oranının yüksek çıkmasına rağmen, yüksek düzeydeki strese dayanma üzücü olaylarla başa çıkma başarı oranı düşük çıkmıştır. Oranın düşük çıkmasına sebep olan olgunun; anket çalışmasına katılan kişilerin manevi değerlere bağlılığı, kaderciliği veya yanıtların gerçek duygu ve düşüncüyü yansıtmak yerine olması gereken yanıtı verme düşüncesinden kaynaklanabileceği sonucuna varılmıştır. Duygusal zekâ düzeyi ile kendini tanıma ve ifade etme, değişime ayak uydurabilme, kişilerarası ilişkileri arasında doğru orantı bulunduğu; diğer bir ifadeyle, duygusal zekâ düzeyi yüksek çıkan bireylerin iletişim becerilerinin de yüksek olduğu bulunmuştur. Eğitim ve gelir

düzeyi düşük olan katılımcıların hayattan beklentilerinin yüksek olmasına rağmen, içinde bulundukları şartlardan memnun oldukları bulunmuştur.

Name and Surname : Fatma KURT

Supervisor : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

Degree and Date : Master, 2014

Major : Hospitals and Health Care Management

Key Words : Intelligence, Emotional Intelligence , Communication

ABSTRACT

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND COMMUNICATION SKILLS AT THE PATIENTS WHO REFER TO ÇEŞTEPE FAMILY HEALTH CENTER

Today people require the knowledge, skills acquired through special training along with adequate communication skills to be successful both in social and professional business life. Having good communication skills which is defined as “emotional intelligence” expresses also the ability to know and understand himself and the person opposite to him. The individuals who understand himself and the others, naturally will be able to communicate more comfortably and healthy when compared with other individuals.

Of health care provided to the participants to be more effective and useful to identify patients' emotional intelligence and communication skills, according to the results of health care workers in order to develop new attitudes and behavior patterns, this study was conducted. Measured participants' emotional intelligence levels appear to be higher, even though the success of stress management, stress tolerance and impulse control were found to have failed to. Stress management in size to a very difficult situation to overcome, despite a high rate of belief, based on high levels of stress coping with distressing events success rate is much lower .

Which led to the low rate of patients; of people who participated in the survey commitment to spiritual values , thoughts and feelings of fatalism or to reflect the actual response should be in place to respond was concluded to be derived from the idea . With the level of emotional intelligence, self-knowledge and expression, ability to adapt to change, the direct correlation between interpersonal relationships ; in other words , a high level of emotional intelligence, communication skills of the individuals was found to be too high . Participants with low levels of education and income of the

highest life expectancy, although the conditions in which they were found to be satisfied.

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	i
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ.....	viii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ ve İLETİŞİM BECERİLERİ: KAVRAMSAL ÇERÇEVE ve TEMEL BOYUTLAR

1. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI: ÖNEMİ VE GELİŞİMİ.....	5
1.1. Duygusal Zekâ Tanımları.....	5
1.2. Duygusal Zekânın Kapsamı	7
1.3. Duygusal Zekânın Önemi	8
1.4. Duygusal Zekâ Kavramının Gelişimi.....	9
1.5. Duygusal Zekânın Temel Boyutları	11
1.5.1. Kişisel Farkındalık	12
1.5.2. Kişilerarası Beceriler.....	13
1.5.3. Şartlara ve Çevreye Uyum	15
1.5.4. Stres Yönetimi.....	16
1.5.5. Genel Ruh Hali.....	18
2-İLETİŞİM KAVRAMI: KAPSAM ve İLETİŞİM BECERİLERİ	19
2.1. İletişimin Tanımı	20
2.2. İletişimin Amacı ve Önemi	21
2.3. İletişimin Özellikleri	22
2.4. İletişim Becerilerinin Temel Alt Boyutları	24
2.4.1. Bilişsel Boyut	26

2.4.2. Duygusal Boyut.....	27
2.4.3. Davranışsal Boyut	28

İKİNCİ BÖLÜM
ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE BAŞVURAN
HASTALARIN DUYGUSAL ZEKÂ ve İLETİŞİM
BECERİLERİ
BİLGİLER ve VERİLERİN İSTATİKSEL ANALİZİ

1.1. Aile Sağlığı Merkezine İlişkin Temel Bilgiler.....	30
1.2. Verilerin İstatistiksel Analizi	31
2. KATILIMCILARIN SOSYO- DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ.....	31
2.1. Demografik Özellikleri Frekans Analizi	31
2.1.1. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımı	31
2.1.2. Katılımcıların Cinsiyet Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	32
2.1.3. Katılımcıların Gelir Düzeyi Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	32
2.1.4. Katılımcıların Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	33
2.1.5. Katılımcıların Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Dağılımı	33
2.1.6. Katılımcıların Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Dağılımı.....	34
3. ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE BAŞVURAN	
HASTALARIN DUYGUSAL ZEKÂ VERİLERİ	34
3.1. KİŞİSEL FARKINDALIK BOYUTU VERİLERİ.....	34
3.1.1. Kişisel Farkındalık Boyutu Bağımsızlık Alt Boyutu Verileri.....	34
3.1.2. Kişisel Farkındalık Boyutu Kendini Gerçekleştirme Alt	
Boyutu Verileri.....	37
3.1.3. Kişisel Farkındalık Boyutu Kendine Saygı Alt Boyutu	
Verileri	41
3.1.4. Kişisel Farkındalık Boyutu Kararlılık Alt Boyutu	
Verileri	44

3.1.5. Kişisel Farkındalık Boyutu Duygusal Benlik Bilinci Alt Boyutu	
Verileri	47
3.2. GENEL RUH DURUMU BOYUTU VERİLERİ.....	51
3.2.1. Genel Ruh Durumu Boyutu İyimserlik Alt Boyutu Verileri.....	51
3.2.2. Genel Ruh Durumu Boyutu Mutluluk Alt Boyutu Verileri	54
3.3. STRES YÖNETİMİ BOYUTU VERİLERİ.....	57
3.3.1. Stres Yönetimi Boyutu Dürtü Kontrolü Alt Boyutu Verileri.....	57
3.3.2. Stres Yönetimi Boyutu Strese Dayanıklılık Alt Boyutu Verileri.....	61
3.4. ŞARTLARA VE ÇEVREYE UYUM BOYUTU VERİLERİ	64
3.4.1. Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu Esneklik Alt Boyutu Verileri	64
3.4.2. Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu Gerçekçilik Alt Boyutu Verileri	67
3.4.3. Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu Problem Çözme Alt Boyutu	
Verileri	70
3.5. KİŞİLERARASI İLİŞKİLER BECERİLERİ BOYUTU VERİLERİ.....	73
3.5.1. Kişiler Arası İlişkiler Beceriler Boyutu Sosyal Sorumluluk Alt	
Boyutu Verileri.....	73
3.5.2. Kişiler Arası İlişkiler Beceriler Boyutu Kişilerarası ilişkiler Alt	
Boyutu Verileri.....	77
3.5.2. Kişiler Arası İlişkiler Beceriler Boyutu Empati Alt Boyutu Verileri	81
4. ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE BAŞVURAN	
HASTALARIN İLETİŞİM BECERİLERİ VERİLERİ	84
4.1. İletişim Becerileri Bilişsel Boyut Verileri.....	84
4.2. İletişim Becerileri Duygusal Boyut Verileri	92
4.3. İletişim Becerileri Davranışsal Boyut Verileri.....	100
SONUÇ.....	110
KAYNAKÇA	113
Ek.1. Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği	115
Ek.2. İletişim Becerileri Envanteri	120
ÖZGEÇMİŞ.....	122

TABLOLAR LİSTESİ

<u>Tablo No.</u>	<u>Sayfa No.</u>
Tablo1. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	31
Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyet Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	32
Tablo 3. Katılımcıların Gelir Düzeyi Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	32
Tablo.4. Katılımcıların Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	33
Tablo5. Katılımcıların Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Dağılımı.....	33
Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Dağılımı	34
Tablo 7. Yapacakların Sık Sık Söylendiği Bir İşte Çalışmayı Tercih Etmek	34
Tablo 8. Bir Liderden Çok, Takipçi Olmak	35
Tablo 9. Kendi Başına Karar Verememek	35
Tablo 10. Kendini Çok Sık Kötü Hissetmek.....	36
Tablo 11. Hafta Sonlarını ve Tatilleri Sevmek	37
Tablo 12. Yaşamı Elinden Geldiğince Anlamlı Hale Getirmeye Çalışmak.....	37
Tablo 13. Tam Olarak Hangi Konularda İyi Olduğunu Bilememek.....	38
Tablo 14. Hoşlanılan Şeyleri Elinden Geldiğince Sonuna Kadar Öğrenmeye Çalışmak.....	39
Tablo 15. Hayatta Neler Yapmak İsteddiğine Dair Kesin Bir Fikrin Olmaması.....	39
Tablo 16. İlgi Çeken Şeyleri Yapmaktan Hoşlanmak.....	40
Tablo 17. Son Birkaç Yılda Çok Az Başarı Elde Etmek	40
Tablo 18. Çoğu Durumda Kendinden Emin Olmak.....	41
Tablo 19. İyi ve Kötü Huylara Bakıldığı Zaman Kendini İyi Hissetmek	42
Tablo 20. Fiziksel Görüntüden Memnun Olmak	42
Tablo 21. Kendini Olduğu Gibi Zor Kabul Etmek	43
Tablo 22. Hayal ve Fantezilerine Kendini Kaptırmak	43
Tablo 23. İnsanlarla Tartışırken Sesimi Alçaltma Uyarısı Almak.....	44
Tablo 24. Biri ile Aynı Fikirde Olunmadığında Bunu Ona Söyleyebilmek	44
Tablo 25. Başkaları Tarafından İddiasız Biri Olduğunun Düşünülmesi.....	45
Tablo 26. Başkalarına Kızıldığında Bunu Onlara Söyleyebilmek	45
Tablo 27. İnsanlara Ne Düşündüğünü Kolayca Söyleyebilmek	46

Tablo 28. Hakları Savunamamak.....	46
Tablo 29. Bir Problemle Karşılaşıldığında Önce Durup Düşünebilmek.....	47
Tablo 30. Duyguları Kolay Göstermek.....	47
Tablo 31. Kötü Hissedildiği Zaman Neyin Üzdüğünü Bilmek.....	48
Tablo 32. Derin Duyguları Başkaları İle Kolayca Paylaşamamak	48
Tablo 33. Duyguları Zor Tanımlamak	49
Tablo 34. Eğlenceli Bir İnsan Olduğunu Düşünmek	49
Tablo 35. Yeni Bir Şeylere Başlamadan Önce Başarısız Olabileceği Hissine Kapılmak	50
Tablo 36. Zaman Zaman Ortaya Çıkan Tersliklere Rağmen, Genellikle İşlerin Düzeleceğine İnanmak.....	51
Tablo 37. İşler Gittikçe Zorlaşsa da Devam Etmek İçin Motivasyon Bulabilmek	52
Tablo 38. Acı Çeken İnsanların Farkına Varamamak.....	52
Tablo 39. Başkalarınca Zor Güvenilir Olduğunun Düşünülmesi	53
Tablo 40. İstenildiği Zaman Hayır Diyememek	53
Tablo 41. Hayattan Zevk Almamak.....	54
Tablo 42. Kendini Neşeli Bulmak.....	54
Tablo 43. Sahip Olunan Kişilik Tarzından Memnuniyet.....	55
Tablo 44. Konuşmaya Başlayınca Zor Susmak	55
Tablo 45. Çoğunlukla Başkalarına İhtiyaç Duymak	56
Tablo 46. Çok Sinirlenmeden Stresle Baş Edebilmek	56
Tablo 47. Uygun Bir Zamanda Negatif Duygularla Yüzleşip, Gözden Geçirebilmek.....	57
Tablo 48. Kendinin Huysuz Bir İnsan Olduğunu Düşünmek	57
Tablo 49. Kendinin Sabırsız Bir İnsan Olduğunu Düşünmek	58
Tablo 50. Öfkeyi Zor Kontrol Etmek.....	58
Tablo 51. Düşünmeden Hareket Etmek	59
Tablo 52. Çevredekilerle İyi Geçinememek	59
Tablo 53. Tarz Değiştirme Zorluğu	60
Tablo 54. Çok Fazla Strese Dayanamamak	61
Tablo 55. Üzücü Olaylarla Yüz Yüze Gelmekte Zorlanmak.....	61
Tablo 56. Yeni Şartlara Kolay Ayak Uydurmak.....	62

Tablo 57. Başkaları ile Çalışırken Kendi Fikirlerinden Çok Onlarınkine Güvenmek	62
Tablo 58. Kendini Takdir Edebilmek.....	63
Tablo 59. Çok Zor Durumların Üstesinden Gelinebileceğine İnanmak	63
Tablo 60. Başkalarının Duygusal İhtiyaçlarını, Kolaylıkla Fark Edebilmek.....	64
Tablo 61. Eski Alışkanlıkları Değiştirebilmek	64
Tablo 62. Problemlerin Çözümüne İlişkin Farklı Çözüm Yolları Düşünmeye Çalışınca Tıkanıp Kalmak.....	65
Tablo 63. Neler Hissettiğini Bilmek	66
Tablo 64. Kolayca Arkadaş Edinebilmek	66
Tablo 65. Hayatından Memnun Olmak.....	67
Tablo 66. Hayallerden Çok Çabuk Sıyrılabilme ve O Anki Durumun Gerçekliğine Dönebilmek	67
Tablo 67. Çevrede Olup Bitenlerin Farkında Olmamak	68
Tablo 68. Neler Hissettiğini Bilmek	68
Tablo 69. Yakın İlişkilerin Çok Önemli Olması.....	69
Tablo 70. Kolay Gülümseyememek.....	69
Tablo 71. Zorluklarla Adım Adım İlerleyerek Baş Etmek	70
Tablo 72. Bir Problemi Çözerken Her Olasılığı İnceleyip, Daha Sonra En İyisine Karar Vermek	70
Tablo 73. Güç Bir Durumla Karşılaşıldığında Konuyla İlgili Olabilirdi Çoğ Bilgi Toplamak	71
Tablo 74. Fantaziler ya da Hayaller Kurmadan Her Şeyi Gerçekte Olduğu Gibi Görmek.....	72
Tablo 75. Duygusal Zekâ Ölçeğindeki Sorulara Samimi Bir Şekilde Cevap Vermek.....	72
Tablo 76. İnsanlara Yardım Etmekten Hoşlanmak	73
Tablo 77. Kurallara Uyan Bir Vatandaş Olmanın Çok Önemli Olduğunu Düşünmek	74
Tablo 78. Başka Bir Yerde Bulunmak Zorunluluğu Olsa da, Ağlayan Bir Çocuğun Anne ve Babasını Bulmasına Yardım Etmek	74
Tablo 79. Başkalarına Neler Olduğunu Önemsemek.....	75
Tablo 80. Endişeli Olmak	75

Tablo 81. Endişeyi Kontrol Edememenin Farkında Olmak.....	76
Tablo 82. Sevgiyi Belli Edememek	77
Tablo 83. Başkalarıyla İyi İlişkiler Kurmak	77
Tablo 84. Başkalarınca Sosyal Olunduğunun Düşünülmesi	78
Tablo 85. Arkadaşların Özel Şeylerini Anlatabilmesi	78
Tablo 86. Yeni Şeylere Zor Başlamak	79
Tablo 87. Can Sıkıcı Problemlerle Nasıl Baş Edilebileceğini Bilmek.....	80
Tablo 88. Zor Şartlarda Serinkanlılığın Nasıl Korunacağını Bilmek	80
Tablo 89. Doğrudan İfade Edilmese de, Başkalarının Duygularını Anlayabilmek	81
Tablo 90. Diğer İnsanların Duygularını İncitmemeye Özen Göstermek	81
Tablo 91. Bazı Şeyler Hakkında Zor Fikir Değiştirmek	82
Tablo 92. En İyisini Ümit Etmek	82
Tablo 93. Abartmayı Sevmek	83
Tablo 94. İnsanları Anlamaya Çalışmak.....	84
Tablo 95. Düşünceleri Başkalarına Tam Olarak İletmekte Zorluk Çekmek.....	84
Tablo 96. Dikkati Karşıdaki Kişinin İlgi Alanı Üzerinde Toplayabilmek.....	85
Tablo 97. Eleştirileri Karşıdaki Kişiyi İncitmeden İletebilmek	85
Tablo 98. Karşıdaki Kişiyle Aynı Görüş Paylaşılsa Bile Fikirlerine Saygı Duymak.....	86
Tablo 99. Karşıdaki Kişinin Konuşmaya ve Dinlemeye İstekli Olup Olmadığını Anlamaya Çalışmak	86
Tablo 100. Yanlış Tutum ve Davranışları Kabul Etmek.....	87
Tablo101. Dinleyen Anlamaz Görüldüğünde, İletilmek İstenileni Tekrarlamak	87
Tablo 102. Küs Olunan Birisiyle Barışmak İçin İlk Adımı Atamamak.....	88
Tablo 103. Karşıdaki Kişinin Ters Düşen Duygu ve Düşüncelerini Yargılamak.....	88
Tablo 104. İnsanlara Güvenmek	89
Tablo 105. Başkalarını Dinlemek Mecburiyetinde Olmadığını Düşünmek	89
Tablo 106. İletişim Kurulan Kişinin Tutumundan Çok Sorununu Anlamaya Çalışmak	90

Tablo 107. Başkaları İle İlişkileri Bozacak Çıkışlar Yapmak.....	90
Tablo 108. Kendini Karşıdaki Kişinin Yerine Koyarak, Duygu ve Düşüncelerini Anlamaya Çalışmak	91
Tablo 109. Eleştirilmekten Hoşlanmamak.....	92
Tablo 110. Karşıdaki Kişiyi Dinlerken Hayal Kurmak	92
Tablo 111. İnsanları Dinlerken Sıkıldığını Hissetmek.....	93
Tablo 112. Karşı Cinsten Biriyle İletişim Kurulduğunda Rahatsızlık Duymak	93
Tablo 113. Zor Özür Dilemek.....	94
Tablo 114. Konuşurken Sözün Kesilmesinden Rahatsızlık Duymak	94
Tablo 115. Çevredeki İnsanlara Karşı İlgisiz Kaldığını Düşünmek	95
Tablo 116. Duygulardan Emin Olamamak	95
Tablo 117. İletişim Kurulan Kimse Tarafından Anlaşılmaktan Mutluluk Duymak	96
Tablo 118. Karşıdaki Kişiye Güvenmekten Mutlu Olmak	96
Tablo 119. İnsanları Olumlu Beklentilerle Karşılama	97
Tablo 120. İletişim Kurulan Kişilerden, Bir Şeyler Alıp Onlara da Bir Şeyler Verebilmek.....	97
Tablo 121. Rahatsız Eden Duyguları İletmekte Sıkıntı Çekmek	98
Tablo 122. Öneride Bulunurken Kişinin Öneriye Açık Olup Olmadığına Dikkat Etmek	99
Tablo 123. İletişim Kurulan İnsanlar Tarafından Anlaşılmak	99
Tablo 124. İletişimde Bulunulan İnsanlardan Gelen Öğüt ve Önerileri İçtenlikle Dinlemek.....	100
Tablo 125. Konuşurken, Etkili Bir Göz İletişimi Kurmak.....	101
Tablo 126. Kişileri Dinlemek İçin Yeterince Zaman Ayırmak.....	101
Tablo 127. Karşıdaki Kişiye Söz Hakkı Vermek.....	102
Tablo 128. Başkaları Konuşurken Sabırsızlanıp, Onların Sözünü Kesmek.....	103
Tablo 129. Konuşurken İlk Adımı Atmaktan Çekinmek	103
Tablo 130. Konuşurken Açık, Sade ve Düzgün Cümleler Kurmak.....	104
Tablo 131. İletişimde Bulunulan Kişinin Yüzüne Bakıldığı Halde Sözlerini Dinlememek.....	104

Tablo 132. Dinlenen Kişiyi Daha İyi Anlamak İçin Sorular Yöneltmek.....	105
Tablo 133. İnsanlarla Görüşürken Onları Rahatlatacak Şeyler Yapmak	106
Tablo 134. Dinlerken Karşıdaki Kişinin Sözüünü Kesmemeye Çalışmak	106
Tablo 135. Ses Tonunu Konunun Özelliğine Göre Ayarlayabilmek	107
Tablo136. Tartışma Sonunda Savunulan Düşüncelerin Yanlış Olduğunu Kabul Edebilmek.....	107
Tablo 137. İnsanları Kontrol Etmeye ve İstenilen Kalıba Sokmaya Çalışmak.....	108
Tablo 138. İnsanlara Cevaplamada Zorlanacakları Ani Sorular Yöneltmek	109

KISALTMALAR LİSTESİ

ASM	:Aile Sağlığı Merkezi
C.	:Cilt
CBÜ	:Celal Bayar Üniversitesi
Çev.	:Çeviren
DOÜ	:Doğuş Üniversitesi
DPÜ	:Dumlupınar Üniversitesi
Ed.	:Editör
EQ	:Duygusal Zekâ
FÜ	:Fırat Üniversitesi
IQ	:Bilişsel Zeka
s.	:Sayfa
S.	:Sayı
SBE	:Sosyal Bilimler Enstitüsü
SPSS	:Statistica Package for Social Sciences Statistical Package(Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi)
YYLT	:Yayınlanmamış Yüksek Lisans

GİRİŞ

-Çalışma Konusunun Seçimi: Günümüzde en çok kullanılan kavramlardan birisi iletişim sözcüğüdür. İletişim insan yaşamında vazgeçilmez bir unsurdur. İletişimin olmadığı bir an bile yoktur. İnsan yalnızken bile kendisi ile iletişim içindedir. Yaşamı sürdürmek, ihtiyaçlarını giderebilmek, duygu ve düşüncelerini dile getirmek için iletişim kurmak zorundadır. İletişim kadar duygusal zekâ da bireyin gerek iş gerekse özel yaşamında önemli bir yer tutar. Duygusal ve iletişim becerisi yüksek bireyler her alanda başarıyı yakalayabilirler. Duygusal zekâsı yüksek bireyler kendileri gibi duygusal zekâsı yüksek çocuklar yetiştireceği için toplumun gelişimine de katkı sağlayabilirler. Çeştepe Aile Sağlığı Merkezine Başvuran Hastaların Duygusal Zekâ Düzeyleri ve İletişim Becerileri başlıklı konu hizmet verilen bölgedeki insanların duygusal zekâ düzeyleri ve iletişim becerileri özellikleri hakkında bilgi sahibi olmak verilen sağlık hizmetinin kalite ve verimi artırabileceği düşünüldüğü için seçilmiştir.

-Çalışmanın Amacı: Bu çalışma Çeştepe ASM ye başvuran hastaların duygusal zekâ düzeyleri ve iletişim becerilerini ölçmek için yapılmıştır. ASM de bireylerin kendisinin, çocuklarının ve çevresinin günlük yaşamına uygulayabileceği koruyucu hekimlik hizmetlerine yönelik verilen eğitimlerin ve sağlık hizmetinin daha etkili olabilmesi için hizmet alan bireylerin duygusal zekâ düzeyleri ve iletişim becerileri profillerini belirleyip sonuca göre tutum ve davranış geliştirmek hedeflenmiştir. Amaç doğrultusunda kişisel bilgi formu, duygusal zekâ ölçeği ve İletişim Becerileri Envanterinden oluşan anket formu ASM ye başvuran 150 hastaya uygulanmıştır. Duygusal zekâ ve iletişim becerileri boyut ve alt boyutlarına ayırarak incelenmeye çalışılmış katılımcıların daha çok hangi boyutlarda başarılı ya da başarısız olduklarının öğrenilmesi hedeflenmiştir. Çalışma yapılan bölgedeki bireylere verilen sağlık hizmetinin daha etkili olması açısından çıkan sonucun Çeştepe ASM de çalışanlar için de yol gösterici olabileceği düşünülmüştür.

-Çalışmanın Önemi: Kendini ve karşıdaki bireyi tanıma anlama, çevrede olup bitenlerin farkına varma, olumlu düşünme ve bunu çevreye de yansıtabilme duygusal zekânın en temel özellikleridir ve bunlar birey tarafından tam olarak kullanıldığı zaman birey ve çevresi için iç huzuru bulma ve genel iyilik hali

gerçekleşir. Bu özelliklere sahip bireylerin yaşamın anlamını anlama ve yaşam kalitesi de artacaktır. Yüksek iletişim becerilerine sahip olmak ise bireye iletmek istediği mesajı doğru ve etkili olarak iletebilme, etkili dinleyebilme, karşısındaki insanlarla sağlıklı ve doyum verici ilişkiler kurma gibi özellikler sağlayacaktır.

Bireylerin iletişim becerilerinin ve duygusal zekâ düzeyinin yüksek olması hem sağlık hizmeti alan hem de veren kişiler için önemlidir. Sağlık hizmeti alan kişiler kendilerini ne kadar iyi tanırsa, hissettikleri duygunun ne olduğunu bilir se sorununu ya da ne istediğini daha iyi anlatacak, alacağı hizmetin kalite ve yararlılığı da artacaktır. Sağlık hizmeti veren kişiler açısından ise, sağlık hizmeti verdikleri bireylerin iyi iletişim kuran ve duygu, düşünce, problemlerini, beklentilerini sağlıklı bir şekilde dile getiren insanlar olması sağlık çalışanı açısından çalışma isteği ve veriminin artmasına neden olacaktır.

-Çalışmanın Planı: Bu çalışma iki bölüm olarak planlanmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde Duygusal zekânın tanımları başlığı altında farklı araştırmacıların duygusal zekâ tanımlarına yer verilmiş ve duygusal zekâ tüm boyutları ile ortaya konulmaya çalışılmıştır. Duygusal zekânın kapsam ve önemine değinildikten sonra duygusal zekâ kavramının gelişimi anlatılmış sonra duygusal zekânın boyutları tek tek açıklanmıştır. İlk bölümde yer alan iletişim kavramının da önemi, tanımları, özellikleri ve temel boyutları incelenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, demografik özellikler, Duygusal zekâ düzeyine ait beş boyut ve on beş alt boyut İletişim becerilerine ait üç temel boyut ayrı başlıklar altında, özelliklerine göre gruplandırılarak incelenmiş verilerden elde edilen sonuçlar ait oldukları boyuta göre yorumlanmıştır.

-Kullanılan Metot ve Teknikler: Bu çalışma, teorik ve uygulama olarak iki ayrı kategoriden oluşmaktadır. Teorik kısımda, kaynak taraması tekniğinden, uygulama ile ilgili bölümde ise, alan araştırması metodu ve anket tekniğinden istifade edilmiştir. Duygusal zekâ düzeyini ölçmede Bar-on Duygusal Zekâ Ölçeğinden yararlanılmıştır. Bar-on Duygusal Zekâ Ölçeği bundan önce ülkemizde ve yurt dışında yapılmış birçok bilimsel araştırmada kullanılmış ve duygusal zekâ düzeyini ölçme konusunda güvenilir ve yeterli bir ölçek olduğu görülmüştür. Bar-on Duygusal Zekâ Ölçeğinin geçerliliğine ve güvenilirliğine yönelik olarak Özlem

Mumcuoğlu tarafından 2002 Yılında gerçekleştirilen araştırma sonucunda da Bar-On EQ-i'nin Türkçe formunun dil eş değerliliğinin sağlandığını, içsel tutarlılık güvenirlik katsayılarının ve test-tekrar test güvenirlik katsayılarının yeterli düzeyde olduğunu, maddelerin hem ayırt edicilik niteliklerinin hem de ilgili boyutla ilişkilerinin istatistiki açıdan anlamlı düzeyde olduğu görülmüştür.

İletişim becerilerini ölçmek için ise Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Envanteri kullanılmıştır. Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından son hali verilen envanter likert tipi 45 sorudan oluşmaktadır. Envanter zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Bunun yanında, derlenen bilgilerin yorumunda kişisel bilgi, gözlem ve deneyimlerden de yararlanılmıştır.

- Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar: Çalışmanın anket sorularının fazla olması nedeni ve katılımcıların hasta olmaları, anketi doldururken sıkılıp bırakmalarına, doldurmak istememelerine, kendini iyi hissetmeyenlere ise evde doldurup getirme şartı ile verilen anket formlarının zamanında toplayamama sıkıntısı ya da hiç getirmeme sıkıntısı yaşanmıştır. Yaşanılan şehirdeki üniversite kütüphanesinin ve il kütüphanesinin çalışma konusu ile ilgili yeterli kaynağa sahip olmaması, nedeni ile farklı şehirlerde kaynak taraması yapılması zorunluluğu doğurmuştur. Çalışmada genellikle Türkçe kaynaklardan yararlanılmış yabancı kaynaklara dil yetersizliği ve ulaşmada sıkıntı nedeni ile doğrudan atıf yapılamamıştır.

Çalışmanın Varsayımları: Bu çalışmanın başlıca varsayımları şunlardır:

- i. Katılımcıların eğitim seviyesi ve gelir düzeyinin düşük olması hayattan beklentileri ve hayata olumlu bakmayı negatif yönde etkiler.
- ii. Zor durumların üstesinden geleceğine inanan insanlar üzücü olaylarla yüz yüze gelmede daha başarılıdırlar.
- iii. Zor durumların üstesinden geleceğine inanan insanlar strese daha dayanıklıdırlar.
- iv. Duygusal zekâ düzeyi yüksekse, İletişim becerileri de yüksektir.
- v. Hayat beklentisi yüksek olan bireyler o an yaşadıkları hayat şartlarından memnun değildir.

- vi. Farklı kùltùrlerden gelmiş insanların yeni şartlara ve kurallara uyum sağlamada zorlanabilirler.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ ve İLETİŞİM BECERİLERİ:

KAVRAMSAL ÇERÇEVE ve TEMEL BOYUTLAR

1. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI: ÖNEMİ VE GELİŞİMİ

1.1. Duygusal Zekâ Tanımları

Duygusal zekâ kavramını İngilizce karşılığı 'Emotional Intelligence' sözcüğünün kısaltılmış şekli 'EI' olmasına karşın literatürde daha çok 'Emotional Quotient' sözcüğünün kısaltılmış şekli 'EQ' kullanılmaktadır. Duygusal zekâ ile ilgili literatürde birden çok tanım bulunmaktadır. 'Pek çok modelde ortak olan yaklaşım, kişinin kendi duygularını bilmesi, başkalarının duygularının farkında olması ve kişinin bunları iş veya sosyal yaşamında etkin kullanabilmesidir. Bu yaklaşımlar içerisinde Salovey ve Mayer'in 1990 yılında, duygu ve zekâ arasındaki etkileşimi ele alan çalışmaları, duygusal zekâyı sosyal zekânın bir türü olarak, kişinin, kendisinin ve başkalarının duygularını gözleme, bunları ayırt edebilme ve bu bilgiyi, kişinin düşünce ve hareketlerinde kullanabilme yeteneği olarak tanımlamıştır.'¹

Duygusal zekâ kavramının gelişimine büyük katkıları olan Goleman'ın tanımı şudur: 'Kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendisini başkasının yerine koyabilme ve umut beslemedir.'² Goleman, duygusal zekâ tanımında Salovey ve Mayor den daha farklı olarak empatiden de bahsetmiş ve daha çok bireyin kendisine ağırlık veren bir tanımda bulunmuştur. Goleman duygusal zekâ tanımını Salovey ve Mayer'in

¹ Ş.Aslan, Duygusal Zekâ Dönüştürücü ve Etkileşimci Liderlik, Konya, 2013, s.35

² D.Goleman, Duygusal Zeka Neden IQ 'dan Önemlidir, (Çev.B. S.Yüksel), İstanbul, 1996, s.62

duygusal zekâ tanımıyla karşılaştırıldığında Goleman'ın duygusal zekâ tanımının daha anlamlı ve geniş kapsamlı olduğu görülebilir.

Duygusal zekâyâ daha kısa ancak daha kapsamlı bir tanım, Martinez tarafından yapılmıştır. Bu konuda Aslan şu bilgiyi aktarır:“ Duygusal zeka çevrenin istek ve baskılarıyla başa çıkabilmede, bilişsel olmayan yetenek, kabiliyet ve yeterliliklerin düzenlenmesidir.”³Salovey ve Mayer 1990'daki oldukça etkili tezlerinde, duygusal zekâyı şu şekilde tanımlamaktadır: EQ, kişinin kendisinin ve başkalarının duygu hislerini gözlemleyebilme, aralarındaki farkı ayırt edebilme ve kişinin düşünce ve hareketlerine rehberlik edebilmesi için bu enformasyonu kullanabilme yeteneğidir.”⁴

Robert Epstein'a göre duygusal zekâ zihinsel bir beceridir. Sadece duygulara sahip olmak değil aynı zamanda onların ne anlama geldiğini anlamaktır. Duygu kavramı akıl gerektirir. Ancak, kişiyi zihinsel sisteme ulaştıran, yaratıcı düşünce ve fikirlere meydan veren de duygulardır. Duygusal zekâ kendi duygularımız ve başkalarının duygularını açıkça görmemize ve tanımamıza yardımcı olan bir grup zihinsel yetenektir.⁵1980'lerin başında, İsrailli Psikolog Dr. Reuven Bar-On, duygusal zekâ kavramını geliştirmeye başlamış ve şu şekilde tanımını yapmıştır: “Bir kişinin çevresel baskılarla ve isteklerle başa çıkmak için başarılı olma yetisinde; duygusal kişisel ve sosyal yeteneklerinin bir bütünüdür.”⁶

Yukarıda sıralanan tüm duygusal zekâ tanımları analiz edildiğinde ortaya çıkan en önemli tespit kavramda ifade edilen özünde insanın kendini ve karşısındakini tanıma ve anlama yetisi olduğu görülmektedir. Bu anlamda da kendini ve karşısındakini anlayan tanıyan insanlar nerde nasıl davranacağını bilen, insani ilişkileri iyi olan amaçlarına ve başarıya ulaşmak için zorlanmayan, bireyler olacaktır. Burada başarılı bireyler olurlar derken sadece akademik başarıdan

³ Aslan, s.37

⁴ M.Davis, Duygusal Zekânızı Ölçün (Çev. S. Silahlı),İstanbul,2008,s.6

⁵ S. L. Küçükakça, Kamu Kurumlarında Çalışan Ast ve Üstlerin Duygusal Zekâ Durumları İle Manisa ve Ankara İllerinde Yapılan Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi(CBÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü(SBE), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, (YYLT), Manisa,2004,s.3

⁶ S.Sirem, Duygusal Zekâ Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi(DPÜ), SBE, YYLT, Kütahya, 2009, s.10

bahsedilmemektedir. Duygusal olarak ta kendinden ve yaşantısından memnun, yaptığı işten haz alabilen bireylerin başarılı olmaları, hedeflenen şeylere ulaşmaları da zor olmayacaktır. O halde, duygusal zekâ bu hedefe hizmet eden bir araçtır.

1.2. Duygusal Zekânın Kapsamı

İnsanı diğer canlılardan ayıran farklardan biri zekâ sahibi olmasının yanı sıra duygularının da bulunmasıdır. İnsan diğer canlılar gibi sadece içgüdüleriyle hareket etmemekte, yaşamını sürdürmek, önemli kararlar almak, başarıya ulaşmak için hem aklını kullanmakta hem de zaman zaman duygularıyla da hareket etmektedir. Günümüzde insanın okul yaşantısından ta iş yaşantısına kadar insanların başarıya ulaşması için sadece zeki olmasının yeterli olmadığı, duygusal zekânın da hem gündelik hem eğitim hem de çalışma hayatı bakımından önemli olduğu anlaşılmıştır. Bu bakımdan bu gelişmelerin duygusal zekâ kavramının önemszenmesinin başlangıcı olduğunu ifade etmek yanlış olmaz. İnsanın çevresiyle kurduğu sağlıklı ilişkiler yaşam içerisinde karşılaştığı problemlere uyum sağladığı, kendisi ve çevresi ile denge kurabildiği ölçüde mümkündür. Bu denge kurulamadığı zaman birey açısından mutsuzluk toplum açısından ise verimlilik kaybı dolayısıyla bir takım kaynakların boşa harcanması olgusu gerçekleşir.

Tek başına duygusal zekâyı da bilişsel zekâ(IQ)yaşamda başarı sağlamaya yetmeyebilir. IQ yüksek akademik başarı iyi bir iş sahibi olmayı sağlayabilir. Fakat iş yaşamı, sosyal yaşam ya da mutlu bir aile yaşantısının olmasını garanti etmeyebilir. Akademik başarısı yüksek olduğu için yönetici olmuş fakat duygusal zekâsı düşük olduğu için yaşamında başarıyı yakalayamayan, mutsuz bireylere rastlamak mümkündür. Konuya ilişkin Baltaş, duygusal ve bilişsel zekânın beraber ve uyum içerisinde olmasının öneminden akıl(bilişsel zeka)-gönül(duygusal zeka) iş birliği olarak bahsetmiştir. “Gözden kaçırılmaması gereken nokta bilişsel ve duygusal zekânın birbirinin alternatifi değil, tamamlayıcısı olduğudur. Bunu akıl-gönül birliği olarak da tanımlamak mümkündür. Akıl gücü, duygusal zekânın hayata yansıttığı olgunluk olmadan verimli olamaz. Aklından geçenle gönlünden geçenin kesişmesi bireyin potansiyelini ortaya koyma gücünü artırır. Hayatın anlamı ve

yaşana bilirliliği, aklın ve duyguların etkin kullanımından doğan sinerjide gizlidir. Yani aslolan duygusal zekâ ile bilişsel zekânın işbirliğidir.⁷”

1.3. Duygusal Zekânın Önemi

Son yıllarda yapılan araştırmalar, IQ’ nun hayattaki başarıya katkısının %10 dan daha fazla olmadığını göstermektedir. Yüksek IQ başarının, prestijin veya mutlu bir yaşamın garantisi olmadığı halde okullarda ve ait olunan kültürde akademik yetkinlik halen ön planda tutulmakta; günlük hayatta büyük önem taşıyan sosyal ve duygusal becerilerin geliştirilmesi ihmal edilmektedir. Duygusal ve sosyal kapasitesi yüksek kişiler yani, duygularını iyi bilen, onları kontrol edebilen, başkalarının duygularını anlayan ve bunları ustalıkla idare edebilenler hayatlarının gerek özel gerekse mesleki alanlarında daha avantajlı bir konuma geçerler. Duygusal ve sosyal becerileri gelişmiş insanlar hayatta daha mutlu ve üretken olmaktadır. Duygularını kontrol edemeyen kişiler ise, net düşünebilme ve işlerine yoğunlaşabilme yeteneklerini engelleyen içsel bir mücadeleye giriyorlar.⁸

Duygusal zekâ, iş yaşamı, sosyal yaşam, eğitim hayatı gibi birçok alanda önemli bir yer tutmaktadır. İş yaşamında duygusal ve bilişsel zekâsı yüksek bireylerle çalışmak iş verimini ve üretkenliği artırmaktadır. Bu yüzden de günümüzde şirketler en iyilerden oluşan ekipleri kurma peşindedirler. Ne istediğini bilen, yaptığı işten zevk alan, etrafındaki insanların duygularına önem veren ve analiz edebilen, olumsuzlukları hem kendi hem de şirket lehine çevirebilen çalışanlardan oluşan bir ekiple çalışmak rekabet açısından diğer şirketlerin bir adım önde olmasını sağlayabilir.

“Tepkilerimiz bizim seçimimize bağlı olmasına rağmen, çevremizde olan bitenlere karşı gösterdiğimiz tepkiler, duygusal alışkanlıklardır ve genellikle gerçekler hakkındaki eksik bilgimize dayanmaktadır. Gösterilecek tepkiyi seçebilecek kişisel duygusal zekâyı geliştirememiş olan birey, içinde bulunduğu durumun kurbanı ve olumsuz düşünme alışkanlığının çaresiz piyonu olarak, daha çok zaman ve enerji harcamak durumunda kalmaktadır.”⁹

⁷ Z.Baltaş, Duygusal Zekâ, İstanbul,2011,s.7

⁸ <http://www.duygusalzeka.net/icsayfa.aspx?Sid=7&Tid=3> (18.04.2014)

⁹ T.Buzan, Aklın Gücü (Çev. G. Yazgan), İstanbul 2003, s.64.

“Kendisi ve diğerkleri için huzuru ve genel iyilik halini gerçekleştirecek yaklaşım, duygusal zekânın tüm fonksiyonlarının hayata yansmasıyla gerçekleşir. Kendini tanıma, çevresindekileri hissetme, değişim ve devinimin farkında olarak iç dengeyi koruma ve olumlu enerji yayabilme yaşamın anlamını yakalama şansı verir. Yaşam kalitesi, yaşamın her alanında biyolojik ve öğrenilmiş ihtiyaçların bireye özgü anlamla zenginleştirilerek yaşanmasıdır. İş yaşamı; üretme, yetkinliklerimizi sınama gücümüzü görme, faydalı olma, işbirliği gibi temel konularda kişinin kendimizi gerçekleştirme ve var olma imkânı verir. Bu imkân duygusal zekâ kullanıldıkça yaşama zenginleşmiş ve doyumlu bir hayat olarak yansır.”¹⁰Duygusal zekâsı yüksek bir çalışanın kişisel ve sosyal becerileri de gelişmiştir ve bu becerilerini kolayca iş yaşamına yansıtabilir.

Kişisel beceri bireyin hangi alanlarda iyi olduğunun bilincinde olması ve doğru kullanabilmesi, sezgilerine güvenmesi ve duygu değişimlerini kontrol altında tutabilmesini gerektirir. Bu özelliklere sahip birey yaşantısı içinde sahip olduğu bu beceri ve bilgi birikimini hedefine doğru bir şekilde yönlendireceği için başarıyı daha kolay yakalayabilir. Sosyal beceri ise kişinin karşısındaki kişi ile anlamlı ve etkili bir iletişim kurabilmesini, vermek istediği mesajı karşıdaki kişinin doğru algılayıp istediği yanıtları alabilme, empati yapabilme yetisidir.

Sosyal beceri gerektiren işlerde başarılı olan bireylerin(örneğin insan kaynakları, reklam, pazarlama gibi) bu becerileri yüksektir denebilir. Çalışan açısından değerlendirildiğinde ise çalışanın sorunlarını anlayan, iyi ilişkiler kurabilen, yetenekleri doğrultusunda uygun ortamlar hazırlayıp başarılı olduğu konularda iş imkânı sağlayan bir yönetici ile çalışmak çalışanın motivasyonunu artırıp iş verimini yükseltecektir.

1.4. Duygusal Zekâ Kavramının Gelişimi

Duygusal zekânın öneminin anlaşılması üzerine duygusal zekâ ile ilgili çok sayıda araştırmalar yapılmaya başlanmış bireyin yaşam boyunca başarılı ve mutlu olabilmesi için duygusal zekânın bilişsel zekâ kadar önemli olduğu dile getirilmiştir.

Duygusal zekâ bilişsel zekânın önemini kaybetmesinden değil duyguların zekâya katkısının önemli olduğunun fark edilmesiyle birçok bilim adamı tarafından

¹⁰ Baltaş, s.51

araştırma konusu haline gelmiştir. Duygusal zekânın tohumları Milattan önceki yıllarda atılmış Hippocrates, Aristoteles gibi birçok filozof tarafından dile getirilmiştir. Bu hususta Köknel'e göre Aristoteles şu görüşü savunmuştur: "Hoşnutsuzluk, üzüntü, keder, acı, karamsarlık, kötümserlik, huzur, gülme, neşe, beyinden gelir. Bu duygular aracılığı ile görür, iştir, korkarız, dehşete kapılırız, akıl sağlığımızı kaybederiz. Aristoteles ise doğru kişiye, doğru amaçla, doğru biçimde, kızıp, öfkelenmeyi, ender görülen bir beceri, yeti, yetenek olarak tanımlayarak duygusal zekâda yer alan duyguların denetimi ögesinden bahseden ilk filozof olmuştur."¹¹

"Yirminci yüzyılın son dönemlerine kadar tanıma, anlama ve uyum yeteneğinin bilişsel zekâ olarak bilinen zihinsel yeterlilikle mümkün olduğu sanılıyordu. Oysa edebiyat, sanat, ilişki yönetimi ve benzeri diğer alanlarda daha farklı zihinsel fonksiyonların rol oynadığının fark edilmesi duygusal zekânın ön plana çıkmasına neden oldu."¹² Günümüzde 1950'li yıllardaki Abraham Maslow'un insanların, duygusal, fiziksel ve mental yeteneklerini nasıl artıracaklarına ilişkin çalışmasının duygusal zekâ yaklaşımına kaynak oluşturduğu ileri sürülmektedir. Ayrıca, Goleman işteki performansın akademik başarıya değil, empati, inisiyatif gibi bir takım yeterliliklere bağlı olacağını belirten McClelland'ın zeka yerine yeterliliğin sınanması, tezini duygusal zekaya katkı sağlayan bir diğer araştırma olarak değerlendirmiştir. 1980'lerden itibaren duygu antropoloji, psikoloji gibi pek çok disiplinde popülerliğini kazanmıştır.¹³

"ABD'de 1985 yılında bir doktora öğrencisi olan W.L.Payn, A study of emotion; Relating to fear, Pain and Desire (theory, Structre of realty, Problem-solving, contraction/ expansion, tuning in/ coming out/ letting go) His üzerine bir çalışma duygusal zekâyı geliştirmek; korku, acı ve arzuya dair kendini bütünleme (teori gerçekliğin yapısı, problem çözme, daralma, genişleme, ayarlama/ortaya çıkma/salıverme) başlığı taşıyan bir doktora tezi yazmıştır. Bu çalışma 'Emotional Intelligence' kavramının ilk olarak akademik çevrelerde kullanılmasıdır."¹⁴ "1990 yılında Salovey ve Mayer "Duygusal Zekâ" (Emotional Intelligence) başlığıyla

¹¹Ö.Köknel, Duygusal Akıl, İstanbul,2013,s.142

¹² Baltaş, s.5

¹³ Aslan, s.34

¹⁴ E.Beceren, Duygusal ve Sosyal Zekâmız, İstanbul,2012,s.60

yayınladıkları bir makalede duygusal zekâ terimini ilk kez kullanmışlardır. Bu çalışmadan sonra Daniel Goleman, Duygusal Zekâ kitabını yazmıştır. Daha sonra Bar-On, “Bilişsel Olmayan Zekâ” modeliyle, Salovey ve Mayer’in ileri sürdükleri yapıyı kapsayan daha kapsamlı bir model ileri sürmüştür. Günümüzde, böylece duygusal zekâ eğitim, yönetim, liderlik gibi hem akademik çevrede hem de danışmanlık hizmetleri gibi popüler çevrelerde dikkat çeken bir konu haline gelmiştir.”¹⁵

1.5. Duygusal Zekânın Temel Boyutları

Kısa bir süre öncesine kadar bilim adamları beynin işleyişi ve zekâ hakkında günümüzdeki kadar bilgiye sahip değillerdi. Teknolojinin gelişmesi ile MR gibi çeşitli görüntüleme cihazlarının bulunması beynin işleyişi hakkında bilinmeyen birçok bilginin öğrenilmesini sağladı. Zekâ gibi soyut bir kavramın ölçülmesi ve değerlendirilmesi için bilim adamlarınca birçok çalışma yapıp çeşitli modeller ve ölçekler geliştirildi. Bu modeller incelendiği zaman farklılıklar olduğu kadar çeşitli ortak yanlarının olduğunu ve duygusal zekânın dört ya da beş boyut altında toplandığı anlaşılmaktadır. “Bu boyutlar: Duygusal Farkındalık, duyguların ayarlanması, duyguların kullanımı ve kişiler arası ilişki becerisidir. Ciarrochi ve arkadaşlarının geliştirdikleri duygusal zekânın ölçümüne ilişkin ölçüm aracı, dört boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar: duyguların algılanması, duyguların anlaşılması, duyguların ayarlanması ve duyguların kullanılması alt boyutlarından oluşmaktadır. Benzer olarak Philadelphia’daki liderlikle ilgili çalışmaları bulunan The Hay grup, duygusal zekâ ile ilgili her biri davranışsal olan dört boyut belirlemişlerdir. Bu boyutlar: Kendini bilme, kendini yönetme, sosyal beceriler ve sosyal farkındalık şeklinde sınıflandırılmıştır.”¹⁶

“2000 yılında Goleman İşbaşında Duygusal Zekâ adlı kitabında Duygusal yeterlilik çerçevesi başlığı altında duygusal zekâyı beş alanda yirmi beş duygusal öğeyle değerlendirmiştir. Öz bilinç, kendine çekidüzen verme, güdülenme, duygudaşlık, toplumsal beceriler, duygusal zekânın duygusal yeterlilik çerçevesinde yer alan etkinlik alanlarıdır.”¹⁷ Duygusal zekânın yapısı hakkında araştırmalar yapan

¹⁵ Aslan, s.34

¹⁶ Aslan, s.86

¹⁷ Köknal, s.159

nl kişilerden biri de ‘duygusal bölüm’ (Emotional Quotien) terimini ilk kez kullanan Reuven Bar -On’ dur. Duygusal zekâ kavramına farklı bir açıdan bakmış ve duygusal zekâyı şu şekilde tanımlamıştır; “Kişinin kendisini ve başkasını anlama, insanlarla ilişki kurabilme ve ani oluşan olaylara karşı çok çabuk adapte olarak sorunların üstesinden gelebilme ve çevresel isteklere karşı daha başarılı olabilme yeteneğidir. Bar-On duygusal zekâyı kişisel, kişiler arası, uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali olmak üzere beş bölümde incelemektedir. Bu beş bölümde kendi arasında alt boyutlara ayrılmaktadır.”¹⁸ Bu çalışmada da kullanılan lçeğın Bar-on Duygusal zekâ değerlendirme lçeğı olması nedeni ile Bar-on modelinin temel boyutları incelenecektir.

1.5.1. Kişisel Farkındalık

Kişisel farkındalık boyutu bireyin kimliğini belirleyen özellikleri tanınmasını içerir. Bu zellikler; duygusal farkındalık, güven, kendine saygı ve kendini gerekleştirmedir. Bunlar bireye özgü ve biriciktir; bağımsız kişiliklerin özünü oluşturur. Duygusal zekânın kişinin kendini tanıma boyutu; duygularının ve onlarla bütünleşen düşüncelerin sebep sonuç ilişkilerin ayırında olmasını sağlar. Kendini yönetmenin duygu akışını kontrol ederek davranışlarını yönetip yönlendirmenin nn açar. Bu boyutu kişisel bilinç olarak tanımlanmaktadır.¹⁹

Duyguları tanımak ve farkında olmak önemlidir ve yaşamın her alanında aile bireyleri ile ilişkilerde, iş yerinde, samimi ya da samimi olunmayan arkadaşlarla kurulan ilişkilerde duygularımız hep belirleyici bir role sahiptir. Bazen hayat kurtarıcı olabileceğı gibi tam tersi de olabilir. Her zaman mantıklı hareket etmeye çalışmak mutsuzluk verebilir. Yaşam amaçlarımızdan biri de mutlu bir hayat yaşamak olduğuna göre mantıklı olmanın yanı sıra duyguları da göz ardı etmemek gereklidir. Kısacası duygular yaşam kalitesini belirleme açısından önemli bir role sahiptir.

Bu hususta Paul Ekman’nın görüşü şudur: “Yaşamımızda yıkıcı duygusal epizotları en aza indirgeyip yapıcı olanları artırmak istiyorsak her bir duygunun

¹⁸ S.Gürbüz-M.Yüksel, “alışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, rgtsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik zelliklerle İlişkisi,” Doğuş Üniversitesi(DOÇ) Dergisi Cilt(C)2, Sayı(S)9,İstanbul,2008,s.177

¹⁹ Aslan, s.19

hikâyesini, her bir duygunun ne hakkında olduğunu bilmemiz gerekiyor. Başkaları ile paylaştığımız ya da tamamen kendimize sakladığımız her bir duygu için tetikleyici unsurların neler olduğunu öğrendiğimizde bu duyguların etkilerini azaltabiliriz; ya da en azından, bizim için duygusal tetikleyici olan kimi unsurların, yaşamımızda ki etkilerini azaltma çabamıza rağmen neden bu kadar güçle direnç gösterdiğini anlayabiliriz. Her bir duygu, bedenimizde kendine özgü, biricik bir duyuma sebep olur. Bu duyumlara ne kadar aşına olursak, onları ne kadar tanırsak, duygusal tepkimiz konusunda o kadar öncesinden bir farkındalığa sahip olabiliriz. Böylelikle bir duyguya kapılıp gitme ya da ona müdahale etme arasında bir seçim yapma şansına sahip olabiliriz.”²⁰

Kişisel farkındalık bireyi birey yapan kişisel özelliklerini tanıyabilme, hissedilen duyguları ve düşüncelerin birbiriyle etkileşimi, aralarındaki sebep sonuç ilişkisini ayırt edebilmeyi içerir. Kendini yönetmek, duygu akışını kontrol ederek davranışlarını yönlendirebilmek kişisel farkındalığı yüksek birey için daha kolay olabilir. Salovey’e göre şudur: “Duyguları yönetmenin ilk adımı, onların farkında olmak ve onları kabullenmektir. Duygusal farkındalık, başarılı duygusal işleyişin yapı taşıdır.”²¹ Duygularının farkında olan kişiler ruh hallerinin nasıl olduğunu bilirler. Kendilerine güvenleri sağlam temellere dayanır. İçinde bulundukları ortamın kendilerine ne hissettirdiğini ve sınırlarını iyi bilirler. Hayatlarını daha iyi idare ederler. İşve eş seçimi gibi kişisel kararlar vermesi gereken konularda daha sağlıklı kararlar verirler. Duyguların farkında olma kendini anlama ve çevreye uyum sağlama açısından önem taşır diyebiliriz. Kişisel farkındalık boyutu, bağımsızlık, kendini gerçekleştirme, kararlılık, kendine saygı ve duygusal benlik bilinci olmak üzere beş alt boyuttan oluşmaktadır.

1.5.2. Kişilerarası Beceriler

Duygusal zekânın bir unsuru olan kişilerarası ilişkiler becerisini Baltaş şu şekilde tanımlamaktadır: “İki tarafı da hoşnut bırakan, duygusal yakınlık, İçtenlik, karşılıklı duygu alışverişi gibi özelliklere sahip ilişkiler kurma ve sürdürebilme yetisidir.”²² İnsan yalnız yaşayan bir varlık değildir. Yaşamını diğer insanlarla olan

²⁰ P.Ekman, Yalan Söylediğimi Nasıl Anladın(Çev. E.İ.Akter), İstanbul, 2012, s.18

²¹ D.R.Caruso-P.Salovey, Duygusal Zekâ Yöneticisi(Çev. S.Kaymak), İstanbul, 2011, s.119

²²Baltaş, s.26

iletişimi ve etkileşimi anlamlı kılar. Başka bireylerle olan ilişkilerinin başarılı ya da başarısız olması toplumdaki yerini belirler. İletişimde bulunduğu insanların duygu ve düşüncelerini anlayıp onları etkileyebildiği ve bu etkiyi sürdürebildiği ölçüde iş hayatında ve sosyal hayatında başarıyı yakalayabilir. Hem sosyal çevrede hem de iş çevresinde aranılan bir birey olur. Bu da hem hayattan zevk almayı hem de iş yaşamında başarıyı getirir. Kimi zaman herhangi bir hareket veya söz hayat boyu sürecek güzel ilişkiler başlatabilirken, bazen de tam tersi olup bir anda her şeyi sonlandırabilir. İşte bu yüzden insan davranış ve söylemleri üzerinde denetim sahibi olabilmelidir.

Kişilerarası beceriler boyutu, empati, bireyler arası ilişkiler ve sosyal sorumluluk alanlarından oluşmaktadır. Bu kişiler diğer bireyleri anlar, ilişki kurar ve onlarla iyi geçinirler.²³ Girdikleri toplumda iletişim problemi yaşamayan, rahatça iletişim kuran, insanların ne hissettiklerini tepkilerini aklından neler geçirdiğini sergileyebilen, herhangi bir anlaşmazlık halinde çözüm üretebilen, insanları yönlendirebilen bireylerin bu becerisi yüksektir. Beraber oldukları insanları iyi hissettirdikleri için insanlar bu bireylerle beraber vakit geçirmekten hoşlanırlar.

“ İlişki sanatı büyük ölçüde, başkalarının duygularını idare etme becerisidir. Bu beceriler popüler olmanın, liderliğin, kişiler arası etkinliğin altında yatan unsurlardır. Bu becerilerini çok geliştirmiş kişiler, insanlarla sürtüşmesiz bir etkileşim sürdürmeye dayalı her alanda başarılı olur ve parlak bir sosyal yaşam sürdürürler. Ancak bu kişiler arası yetenekler, insanın kendi ihtiyaç ve hislerinin ve bunların nasıl karşılanabileceğinin akıllıca kavranmasıyla dengelenmezse, içi boş bir sosyal başarıya yol açabilir; tıpkı kişinin gerçekten tatmin olamaması pahasına elde edilen bir popülerite gibi.”²⁴

Kişilerarası beceri boyutunun önemli unsurlarından biri etkin iletişim kurabilme yetisidir. Etkin iletişim kurabilme hem iş yaşantısı hem de özel yaşamda büyük öneme sahiptir. Etkin olmayan sağlıklı bir iletişim sorunların çözümünde bir yarar sağlamayacağı gibi yanlış anlaşılmalara yüzünden birçok iletişim kazalarına da

²³ M.E. Deniz-E.Yılmaz, “Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Stresle Başa Çıkma Stilllerinin İncelenmesi”, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, C.3, S.25, İstanbul, 2005, s.18

²⁴Goleman, s.164

sebepe olabilir. “Kişiler arası kapasite; kişilerin, diğerlerinin duygu ve niyetlerini tanımlarını ve ayırt etmelerini sağlar. Öğretmenler, anne-babalar, siyasetçiler, psikologlar ve satış elemanları kişiler arası zekâ formunu taşımaktadır. Duygusal zekânın kişiler arası boyutu, insanların farklılıkları nasıl hallettiği, sorunları nasıl iyi nasıl etkileşim kurduyuyla ilgilidir.”²⁵

1.5.3. Şartlara ve Çevreye Uyum

Her türlü çözdüğü, yaratıcı çözümleri nasıl ürettiği ve kendi ortak amaçlarını ilerletmek için en değişiklik bir uyum çabası gerektirir ve uyum sağlama duygusal zekânın bel kemiğidir. Uyum, çalışma yaşamında kişiye doyum, huzur ve mutluluk sağlar; kurum açısından ise, verimli çalışmanın gereklerindendir²⁶.Çevreye ve şartlara uyum hayatın vazgeçilmez unsurlarından biridir. İnsanoğlu var olduğundan beri yaşamını sürdürebilmek için değişen iklim şartlarına, doğaya uyum sağlayıp birçok canlı türüne hükmetmiş ve bu canlıların kendi lehine olabilecek birçok özeliğinden fayda sağlamış ve sağlamaya da devam etmektedir. Teknolojinin hızla geliştiği günümüzde ise, ayakta kalabilmek, başarılı olabilmek ve daha rahat bir yaşam sürdürebilmek için bu değişimlere duyarsız kalmamak gereklidir. Çünkü özel yaşamdan tutunda iş yaşamına kadar hayatımıza giren ve hayatımızı kolaylaştırmayı amaçlayan birçok alet teknoloji ürünüdür.

Duygusal zekânın alt boyutlarından biri olan şartlara ve çevreye uyum, kişinin çevrenin istek ve baskılarıyla baş edebilme, hali hazırdaki durumunu anlamaya çalışma, değişen durumlara bağlı olarak kişinin duygularını değiştirebilme, kişisel ve kişiler arası problemleri çözebilme yeteneğidir. Ayrıca olayları sanıldığı gibi değil, olduğu gibi görebilme becerisidir.²⁷ Bu konuda Köknel’in görüşü ise şudur; “Şartlara ve çevreye uyum becerisi olan birey, değişik amaç, beklenti, istek karşısında plan program yapar. Farklı önceliklerle, hızlı değişimlerle kolayca başa çıkabilir. Etkisini, tepkisini, planını, programını, yolunu yöntemini, içinde bulunduğu ortama, sürekli değişen koşullara uydurur. Sürekli değişimi, farklı beklentileri, yeni, yaratıcı, üretici edinime, eyleme dönüştürür.”²⁸ Şartlara ve çevreye uyum becerisi değişime ayak uydurmayı gerektirir. Değişimi yakalamak bireyin kendisini dolayısı

²⁵Beceren, s.70

²⁶Baltaş, s.30

²⁷ Aslan, s.56

²⁸ Köknel, s.225

ile de toplumu ve dünyayı değiştirip geliştirmesini sağlar. Sürekli ve hızla değişen dünyada yaşanan problemler zamanın gerektirdiği yaklaşımlarla czm bulabilir. Uyum becerisi gelişmiş birey cvresinde olup bitenlerin farkında olan doğru yorumlayan ve bir sonraki adımı on a göre planlayan sezgileri gcl değişen dünyaya ayak uydurabilen, yeniliğe açık hayatın her alanında başarıyı yakalamaya ve dünyaya yenilik katmaya daha yakın bireylerdir.

Hiçbir davranışın sonucu garanti değildir. Süreç içerisinde etkileşimde bulunulan cvre ve koşulların etkisiyle hedeflenen sonuç beklenenden farklı bir hal alabilir. Değişen koşullar ve hedefleri yakalayabilmek için uyum sağlamak önemlidir. Uyumluluk değişen koşullar karşısında esnek olmayı, sabit fikirli olmamayı, yeni durumlara cabuk adapte olmayı gerektirir. şartlara ve cvreye uyum topluma ayak uydurabilmenin bir gereğidir. Birey içinde bulunduğu ya da yeni girdiği bir toplumda dışlanmamak, yalnız kalmamak ve o toplum içerisinde bir yer edinmek istiyorsa o toplumun yasaklarına ve kurallarına uymak zorundadır. Uyum sağlamamak ve değişime ayak diremek hem cağ dışı hem de toplum dışı kalma gibi bir sonuç doğurabilir. İnsanoğlunun temel ihtiyaçlarından birinin de toplum tarafından kabul görme olduğu düşünülürse toplum dışı kalmak mutsuzluğa sebep olabilir. Yani bu yönüyle uyum sağlama birey açısından mutlu olmak demektir denebilir.

1.5.4. Stres Yönetimi

Popüler bir tanımlama ile cağımızın hastalığı olarak tanımlanan stres pek cok araştırmacının ilgi odağı olan bir kavramdır. Her ne kadar popüler bir hastalık olarak değerlendirilse de, yeni bir durum olmayıp yaşamla beraber var olagelmiş bir olgudur. ‘‘Stres kavramının kökeni Latince ‘de **Estrictia**, eski Fransızca ‘da **Estrece** sözcüklerinden gelmektedir. Bu kavram, 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem anlamlarında kullanılmıştır. 18. ve 19. yüzyılda ise kavramın anlamı değişmiş ve organizmaya, nesnelere ve ruhsal yapıya yönelik ‘gücü, baskı, zor’ gibi anlamlarda kullanılmaya başlanmıştır.’’²⁹

²⁹ A.Eşsizoğlu ve diğ., ‘‘Stresin Tanımı ve Doğası’ ’atışma ve Stres Yönetimi-II, Eskişehir, 2013, s.4

“Stres karşılaşılan yeni bir duruma karşı insanın ruhsal ve/veya bedensel kapasitesinin ulaştığı sınırların zorlanmasıdır.”³⁰Günümüzde birçok etkenin sebep olduğu yoğun stres, bireylerin verimliliğini düşürmekte ve yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. İş yaşamımızdan bireysel yaşamımıza kadar daha sağlıklı ilişkiler kurmak, başarılı olmak ve huzur bulmak için stres yönetimi önem kazanmakta ve stresle baş etmede meditasyon, öfke kontrolü, stres yönetimi eğitimleri gibi çok çeşitli yöntemlere başvurulmaktadır. “Stres yönetimi becerisi kişinin stresini etkin yönetmesini içeren stresle baş etme ve güçlü duyguları kontrol edebilme, karışık durumlarda sakinliğini koruma ve ani tepkileri kontrol altına alabilme becerisidir.”³¹

“Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, durumu ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye stres yönetimi denir.”³² Duygusal anlamda zarar görmemek için kişiye sıkıntı veren duygulara karşı koyabilmek ve kontrol altında tutmak önemlidir. Stres yönetimi becerisine sahip olan kişi kendi zaaflarını ve güçlerini bildiği için stres yaratan durumlar karşısında nasıl bir yol izleyeceğini bilir ve doğru stratejiler geliştirir. Baltaş’a göre, “Yüksek duygusal zekâ; kişinin stres oluşturan öğeleri ve bunlara verdiği tepkileri tanıması, sorunları doğru olarak tanımlaması, stres odaklarını denetim altına alması, kendini psikolojik ve fizyolojik zararlardan korumak için yöntemler geliştirmesine yardımcı olur. Bu beceriler özel hayatı ve iş hayatını etkin kullanma şansını artırır.”³³

Stres denetimine sahip birey anlık oluşan moral bozucu duygularını kontrol altında tutabilir, zor şartlar altında bile sakinliğini korur mantıklı ve net düşünür hedefinden, etik ve ahlaki değerlerinden kolay kolay sapmaz, olumlu bakış açısını korur, kendi kontrolünü kaybetmez dürtülerini kontrol altında tutmayı bilir. Yaşam içerisinde her anımız aynı değildir duygularımız zaman zaman iniş ve çıkışlar gösterebilir. Uzun süreli ve aşırı duygular hem fizyolojik hem de ruh sağlığımızı bozabilir. Duyguların mutlaka var olacağını düşünürsek duygularımızı yönetebilmek kontrol altında tutabilmek doğru zamanda doğru şekilde ve doğru kişilere yansıtılabilmeyi öğrenmek önem taşımaktadır.

³⁰ A.Eşsizoglu ve diğ, s.5

³¹ Aslan, s.57

³²N.Güçlü, Stres Yönetimi, Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, C.21, S.1, Ankara, 2001,s.101

³³ Baltaş, s.36

1.5.5. Genel Ruh Hali

Ruh halini ayarlama (Mood Regulation) ya da diğ er bir deyişle kendini ayarlama, duygusal zek anın kişiye duygularının esiri olmaktan kurtaran sürekli bir i  konuşmasıdır. Bu konuşmayla kişinin dürtülerinin y n verdiğı duyguların düzene girmesi sağılanır. Duyguları ayarlama, sürekli mutlu olma anlamına gelmemekte, yalnızca bir duyguya saplanıp kalmamak anlamına gelmektedir.³⁴ Yani genel ruh hali ayarlama becerisi kişinin kendini, başkalarını sevmesi acı, öfke sevinç gibi duyguları üzerinde kontrol sahibi olması yeteneğidir denebilir. Ruh halini ayarlama boyutunun mutluluk ve iyimserlik olmak üzere iki alt boyutu vardır.

Yaşamda hiçbir şey, hiçbir an aynı kalmaz. Sürekli bir değışim halindedir. İnsanoğlunun ruh hali de tıpkı yaşam gibi değışim içindedir. D n  bugünden hatta bir saat öncesi bir saat sonrasında farklı olabilir. Sabah ki ruh haliyle akşamki ruh hali bile gün içinde yaşanılan olaylara göre farklılık gösterebilir. Hatta içinde bulunan duygu durumuna göre herhangi bir olaya değışik zamanlarda değışik tepkiler verilebilir. Verilen bu tepkilerde bireyin yaşantısının akış yönünü olumlu ya da olumsuz şekilde değıştirebilir. Baltaş’a göre, “Olumlu yaklaşım genel duygu durumunu doğırudan etkileyerek kişinin, gerek özel gerek se iş hayatında var olma ve varlığını sürdürme gücünü artırır. Kendileri ve yaşamları hakkında iyimser olanlar, mutluluğı giden yolu bilir, başkalarınca ufak görünen ancak kendilerince anlamlı yaşantılarla tatmin olurlar. Bu açıdan yetkin insanlar, sahip oldukları olumlu bakış açısını ve duygu durumunu etraflarına da yayarlar.”³⁵

Ruh halini kontrol edebilme yetisine sahip birey yaşadığı kötü olaylarda bile iyi y n bulabilen kendi lehine çevirebilen, olumlu düşünceye sahip olaylara herkesin baktığı açıdan bakmayan farklılıkları görebilen bireylerdir. Kendi iç dengelerini iyi ayarladıkları için nerde nasıl davranacaklarını iyi bilirler. Duyguları, düşünceleri uyum içindedir ve bu uyumu da hal ve hareketleri ile çevreye yansıtırlar. Bireyin kendi içinde uyumlu olması bireyler arası uyumu sağılar. Bireyler arası uyum ise toplumsal uyumu sağılama açısından önem taşır. Olumlu düşünme özeliğine sahip olmak ne olursa olsun umutlarını kaybetmeme mücadele edebilme gücü verebilir.

³⁴ Aslan, s.90

³⁵ Baltaş, s.42

“Duygusal zekâ açısından umutlu olmak; kişinin zorlu engeller veya yenilgiler karşısında bunaltıcı kaygıya, teslimiyetçi bir tutuma ya da depresyona yenik düşmemesi anlamına gelir. Gerçekten de, umut besleyebilen kişiler hedeflerine doğru ilerlerken diğerlerine oranla daha az depresif, genelde daha az kaygılı ve duygusal açıdan daha az sıkıntılı görünürler.”³⁶ Ruh halini ayarlayabilen birey kendisinden çevresindeki insanlardan hoşnut, iyimser ve mutludur. Mutlu, iyimserdir derken elbette ki her olay ve her ortam da salt mutluluk halinde değil ortamın ve olayların gerektirdiği duygu ve davranış türüne göre kendini ayarlamasını bilen bireydir.

2-İLETİŞİM KAVRAMI: KAPSAM ve İLETİŞİM BECERİLERİ

İletişim yaşamın ilk anlarından itibaren vardır. İnsan anne karnında daha embriyo halinde iken annenin hormonlarının kan dolaşımına geçmesi ile mutlu mu, üzgün mü, heyecanlı mı olduğu hissedilebilir. Doğduktan sonra da annesinin sesiyle, teniyle sürekli bir iletişim halindedir. Açlığını, sıkıntısını ağlayarak ya da sesler çıkararak bildirir Sonraki yıllarda kişinin iletişim içinde bulunduğu ortam ya da toplumun etkisiyle nasıl bir kişi olacağı, hangi dine inanacağı, hangi dilde konuşacağı, nelerden hoşlanacağı, nasıl bir hayat yaşayacağı, kimlerle arkadaş olacağı şekillenir.

“İnsan yaşamını iletişim kurarak sürdürür. Yaşam bir bakıma iletişim kurma serüvenidir. Normal zihinsel fonksiyonlara sahip olan bir insan, iletişim kurmadan yaşayamaz.”³⁷ İnsanın sosyal bir varlık olması iletişim kurması ile mümkün olur. İletişim kurmak için illaki konuşmak ya da tanışıyor olmak şart değildir. Göz göze gelmek, sokaktaki bir reklam panosunu incelemek, trafik ışıkları, televizyon izlemek ya da aldığımız bir ürünün üzerindeki son kullanma tarihine bakmak bile iletişimdir denebilir. Acıkma ya da susama halini anlamak için vücutta bazı hormon ve salgılar salgılanır böylelikle de beyne ileti gönderilir bu sayede kişi açlık ya da susuzluk gibi hisleri algılar ve gidermek için harekete geçer. Yani İnsanın açlık, susuzluk gibi fizyolojik ihtiyaçlarını giderebilmesi bile bir iletişim süreci ile mümkündür

³⁶ Goleman, s127

³⁷ H.Tutar-M.K. Yılmaz, Genel İletişim Kavramlar ve Modeller, Ankara, 2005, s.15

Kısaca iletişim adını verebileceğimiz bilgi alışverişi, yaşamdaki önemli olaylardan birisidir. Canlılar varlıklarını sürdürebilmek için iletişimde bulunmak zorundadırlar. Bütün canlıların ihtiyaç duyduğu iletişimin insan yaşamındaki yeri ise bambaşkadır. Çünkü insan, diğer canlılardan farklı olarak, sürdürmekte olduğu iletişimlerini incelemek ve geliştirmek şansına sahiptir.³⁸ İletişim kurma becerisi yaşamın birçok alanında mutlu olmayı sağlar. İletişim kurmada yetenekli birey arkadaşlık kurma, kurduğu arkadaşlıkları sürdürebilme, işinde daha mutlu ve başarılı olma, toplumda sevilen ve değer verilen bir birey olma konusunda daha az yetenekli bireye göre avantaj sağlamış olur. Teknoloji ve bilişim konusunda ki gelişmeler iletişimin önemini biraz daha artırmıştır. Günümüzde dünyanın en uzak noktası ile bile bilgi paylaşımını kolaylaştırmış hatta birçok topluluk ve liderler bu sayede geniş kitleleri harekete geçirmede, yönlendirmede ve peşlerinden sürüklemeye kullanır hale gelmişlerdir.

2.1. İletişimin Tanımı

Literatür taraması yapıldığında iletişimle ilgili tek bir tanım bulmak neredeyse imkânsızdır. İletişimin dinamik bir süreçtir ve bu özelliğinden dolayı var olan tanımların üzerine sürekli yeni şeyler eklenerek gelişmeye devam eden bir kavramdır. 1994 yılında Zıllıoğlu tarafından yazılmış İletişim Nedir kitabında 4560 tane iletişim tanımının varlığından bahsedilmektedir.³⁹ Hızla gelişen günümüzde bu tanımların daha da arttığını söylenebilir. İletişim kavramı ‘communis’ kelimesinden türemiştir ve kavram; tutum, bilgi, düşünce, duygu ve davranışların ‘kaynak’ tan ‘hedef’ e iletme anlamına gelir.⁴⁰ Erdem’e göre iletişim ihtiyaçtır. İletişimin birçok tanımı arasında ortak olan husus; iletişimin sosyal bir varlık olan insanın, bir ihtiyacı olması yönüdür.⁴¹ Aziz’e göre iletişim kişiden kişiye; kişiden gruba; gruptan kişiye; gruptan gruba bilgi tutum ve davranışların uygun ortamlar, kanallar kullanılarak aktarılması olarak tanımlanabilir.⁴²

³⁸ Ü.Dökmen, Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati, İstanbul, 2012, s.15

³⁹ E.Eroğlu ve diğ., “Etkili İletişim ve Doğru Anlamak,” Etkili İletişim Teknikleri, (Ed.E.Eroğlu-A.H. Yüksel), Eskişehir, 2013, s.4

⁴⁰ Tutar-Yılmaz, s.16

⁴¹ O.Erdem, Beden Dilini Anlamak, İstanbul, 2013, s.24

⁴² A.Aziz, İletişime Giriş, İstanbul, 2012, s.28

En yalın tanımıyla iletişim, kişilerarası bir düşünce ve duygu alışverişidir.⁴³ İnsan bilinçli ya da bilinçsiz olsun çevresiyle sürekli etkileşim içinde olan sosyal bir varlıktır. Yaşamını iletişim kurarak sürdürür. Konuşmasa bile her hareketi etrafındakilere mesaj verdiği gibi kendisi de gelen mesajları alır. “iletişim bilgi üretme, iletme ve algılama sürecidir. İletişimin asıl amacı, anlaşılabilir mesajların gönderilmesi ve karşı tarafın tutum ve davranışlarında değişiklik yapmaktır.”⁴⁴ İnsan hayatta kalabilmek için fizyolojik ihtiyaçlarını gidermeye çalışırken bir taraftan da ruhsal olarak doyum sağlamak için toplum içinde kabul görme, sevilme, iyi bir işe sahip olma, maddi olarak iyi bir seviyeye gelme gibi unsurları da sağlamaya çalışır. Bunları sağlamak için iletişim olmazsa olmazlardandır. “Dolayısıyla iletişim, insanın biyolojik, psikolojik ve toplumsal varlığını üretebilmesinin ve geliştirebilmesinin zorunlu koşulu olan düşünsel ve ilişkisel faaliyetler bütünüdür.”⁴⁵

En sık karşılaşılan iletişim tanımı, kaynak ve alıcı arasında bir kanal yoluyla gerçekleşen bilgi aktarımı sürecidir. Genel anlamıyla iletişim kavramı, birbirlerini etkilemek amacıyla olan iki öge arasında meydana gelen bir etkileme olgusunu ifade etmektedir. İletişim kavramı bu yapısıyla bir çeşit davranış biçimidir.⁴⁶ Tanımlar genel olarak incelendiği zaman aslında iletişim her şeydir diyebiliriz. Sadece konuşmak değil yaşam biçimi, bakış, gülüş, hayata bakış felsefesi, mimikler, suskunluk yani mesaj almaya ya da vermeye neden olan her şey iletişimdir.

2.2. İletişimin Amacı ve Önemi

İletişim insan olmanın bir gereği ve çevremizde ki insanlarla ilişki kurma yöntemimizdir. Duygu düşünce paylaşmak için, yeme, içme, barınma ihtiyaçlarımızı gidermek için, başkaları ile etkileşimde bulunma ve yararlanma, başarıya ulaşmak için iletişim kurarız. İletişim bir ihtiyaçtır ve bu ihtiyacın altında insanın varlığını kendisine ve çevresine hissettirmesi yani ben varım demesi yatar. İletişim bireysel olarak çeşitli ihtiyaçlarımızı gidermemizi sağladığı gibi toplumsal yaşantımızın gereklerini gerçekleştirmeyi de sağlar. İçinde bulunduğumuz toplumun toplum olmasını sağlayan kültür değerlerini öğrenmeyi bunları diğer nesillere aktarmayı toplumun bize biçtiği rolü gerçekleştirmede önemli bir unsurdur.

⁴³ A.K. Özer, İletişimsizlik Becerisi, İstanbul, 2000, s.1

⁴⁴ Tutar-Yılmaz, s.16

⁴⁵ İ.Erdoğan, İletişimi Anlamak, Ankara, 2011, s.36

⁴⁶ S.Onursoy ve diğ., “İletişim Ortamları Tasarımına Yönelik Genel Kavramlar”, İletişim Ortamları Tasarımı, (Ed.F. S.Banar), Eskişehir, 2013, s.3

İletişim olmaksızın insan ne düşünebilir ve ne karar verebilir ne de herhangi bir etkinlikte bulunabilir. İletişim biyolojik, düşünsel ve sosyal faaliyetleri yapabilmenin ve gereksinimleri giderebilmenin zorunlu bir koşuludur.⁴⁷İletişim insanı insan yapan beceriler kadar önemli bir yaşam becerisidir. İletişim kurma becerimiz yaşam da mutlu olmamızı da belirler. Yüksek ve etkili iletişim becerisi hayatımızda ki birçok şeyin yolunda gitmesini sağlar. Erdem’e göre: “İletişim kurma tekniklerini bilmek ve uygulamak başarılı ve mutlu olmanız için önemli bir araçtır.”⁴⁸

İletişim insan kadar örgütler içinde önemlidir. Örgütler belli amaçları gerçekleştirmek için bir araya gelirler. Örgüt içinde amacı gerçekleştirebilmek elbette bireysel olarak zor olabilir bu yüzden birey sayısı birden fazladır. Grupların amaca yönelik hareket etmesi ise grubu koordine etmek ve amaca yönlendirmekle gerçekleşebilir. İşte bu amaca yöneltme eylemi içinde iletişim önemli bir unsurdur. “İnsan yeni gruplara dâhil oldukça, iletişim biçimi ve amacı da değişir ve ilişkide bulunduğu grubun iletişim kurma biçimini benimser. Böyle bir davranış, gruba dâhil olma, gruba birlikte amaçlarına ulaşma isteğinden kaynaklanır.”⁴⁹

İletişim insanlar ve içinde insan bulunan tüm sosyal sistemler için önemli bir araçtır. Yaşamla var ola gelmiş ve önemini hiç kaybetmemiş özelliklerde bilginin büyük bir güç kaynağı olduğu paylaşımının da iletişimle olabilmesi günümüzde önemine biraz daha artırmıştır. İletişim insanların birbirlerini anlamalarını sağlayan bir araçtır İnsanın içinde olduğu her yerde iletişime ihtiyaç vardır çünkü insan yaşantısının temelinde iletişim kurma ihtiyacı vardır. Genel olarak insan için hayati beceriler ve ihtiyaçlar ne kadar önemli ise iletişim de o kadar önemlidir denebilir.

2.3. İletişimin Özellikleri

İletişim insanların yaptığı ve yapmak istediklerini gerçekleştirebilmesi için mutlaka olması gereken bir süreçtir. Durup dururken iletişim gerçekleşmez insan yaptığı için iletişim olur. Fırtına çıkması, bir kuşun uçuşması ya da heyelan olması iletişim değildir. Ne zamanki insanlar bunlar hakkında konuşur, fikir beyan eder ya da haber yaparsa iletişim olur yani iletişim insan gerektiren bir faaliyettir. “İletişim

⁴⁷ Erdoğan, s.117

⁴⁸ Erdem, s.27

⁴⁹ Tutar-Yılmaz, s.18

bir ortam içerisinde gerçekleşir. Sosyal, psikolojik, kültürel vs. dinamiklerle biçimlenmiş kendine özgü bir ortamı vardır her bir iletişimsel edimin. Bunu iletişimin iklimsel koşulları olarak da nitelendirmek olanaklıdır. İletişimin temelini oluşturan niyet, taraflar arasındaki ilişkilerin niteliği, gönderici ve alıcının iletişimin anlam alanıyla, kanalla ve araçla ilişkileri vb. pek çok şey iletişimin ortamıyla da yakından ilişkilidir.”⁵⁰

İnsan tek başına yaşayan bir varlık değildir. Belirli amaçları ve elde etmek istediği maddi veya manevi ihtiyaçları bulunur. İnsanın toplumsal bir varlık oluşu hedef ve ihtiyaçlarına ulaşmada diğer insanlarla iletişim ve etkileşim içinde olmasını gerektirir. Hedeflerine ulaşmak için hedefin gerektirdiği insan veya gruplarla iletişim içinde olması, aynı ortamlarda bulunması, onların diliyle konuşması, aynı jest ve mimikleri kullanması kurduğu iletişimi geliştirmesi ve devam ettirmesi gerektirir. Yani iletişim amaçlı bir eylemdir denebilir. İletişim olmasının temel koşulu insan olmasının yanı sıra iletişim gerçekleşebilmesi için iletişim araçları da gereklidir. Bu konuda Erdoğan’ın görüşü şudur: “İletişim araçları olmaksızın, iletişim olamaz. Belli amaçlar için düşünülen ve yapılanlar, iletişim araçları kullanılarak gerçekleştirilir. İletişimin olabilmesi için iletiyi taşıyan bir ve ya birden fazla araç olması gerekir.”⁵¹

İletişim durağan olmayıp dinamik bir olgudur. Sınırların neredeyse olmadığı küreselleşen her gün değişen ve gelişen dünyada yeni kültürlerle, yeni insanlarla, yeni buluşlarla, yeni kavram ve deyimlerle iletişim de sürekli değişme potansiyeli taşımakta ve gelişmektedir. Yeni keşifler yeni kavramların ortaya çıkmasına kültür etkileşimleri dille yeni kelimeler katılmasına teknolojinin gelişmesi yeni bilgilerin ortaya çıkmasına sebep olurken iletişim ve iletişim şekli bu gelişmelerden etkilenir ve sürekli yenilikler eklenerek gelişmesini sürdürür. “Dance 1967’de gerçekleştirdiği İletişimin Dinamik Sarmal Modeliyle iletişimin statik değil, dinamik bir süreç olduğunu, insanın ise bu süreçte etkin rol alan birey konumunda bulunduğunu ileri sürer.”⁵²

⁵⁰ N.Güngör, İletişim Kuramlar Yaklaşımlar, Ankara, 2011, s.52

⁵¹ Erdoğan, s.135

⁵² Güngör, s.61

İletişim simgeseldir. İletişim kurmayı sağlayan önemli unsurlardan biri dildir. Dilin özelliğine bağlı olarak zaman içerisinde çeşitli simgeler oluşur. Bu simgelerle anlatılmak istenenler söze dökülür. Hatta sözsüz olsa bile toplumların ortak geliştirdikleri simgelerle rahatlıkla iletişim kurulabilir. İletişim toplumsal bir olgudur. İki kişinin bir araya gelip herhangi bir konu hakkında konuşması ve bu konuşmadan iyi ya da kötü bir edinime sahip olmaları ve hayatlarında uygulamaya geçirmeleri hem bir etkileşim hem de bir üretilimdir. İletişim sonrası edinimler yaşama uygulanarak somutlaştırılmış ve sonuçta ortaya bir ürün çıkmıştır. Yani iletişim üretilimdir de denebilir. Güngör'e göre "iletişimin üretilime dönüşebilmesi için mutlaka bir etki yaratması gerekmez. İletişim her şeyden önce bir ileti üretilimidir. Dolayısıyla da her bir ileti bir üründür. Sözlü, sözsüz, yazılı, görsel ne biçimde olursa olsun he iletişimssel edim mutlaka bir ileti üretilimidir. Üretilen her bir ileti aynı zamanda bir anlam üretilimidir."⁵³

2.4. İletişim Becerilerinin Temel Alt Boyutları

Son yıllarda etkili iletişimin öneminin anlaşılmasıyla etkili iletişimden daha çok bahsedilmekte ve konu üzerine gerek iletişim bilimciler gerekse konuyla ilgilenen birçok insan araştırmalar, seminerler, toplantılar düzenlemeye başlamışlardır. Bu konuyla ilgili çok çeşitli makale kitap, dergi, bulunmakta hatta etkili olduğu iddia edilen çok çeşitli reçeteler hazırlanıp sunulmaktadır. İletişim toplumsal ve bireysel öneme sahiptir. Doğru ve etkili iletişim hem toplumsal olarak hem de bireysel olarak olumlu etkiler yaratabilirken doğru kurulmayan iletişim her iki düzeyde de olumsuz etkilere sebep olabilir. Özetle etkili iletişim kurabilmek iletişim çatışmalarını en aza indirebilmek için İletişim becerisi büyük önem taşımaktadır.

Bireylerin iletişim becerilerine sahip olmaları aile içi ilişkilerinde, arkadaş ilişkilerinde, çalışma arkadaşları ile olan ilişkileri ve ast üst ilişkilerinde sağlıklı ve uzun süreli ilişkiler kurmasına ve sürdürmesine olanak sağlar. Sağlıklı ve anlamlı ilişkiler kurmak bireyi mutlu eder. Mutlu bireyin verimi yükseleceği içinde hem kendisine hem de topluma yararlı olacaktır. "Şahin iletişim becerisini saygıyı ve empatiyi temel alarak, etkin dinleyebilme, somut konuşarak uygun bir biçimde kendini açabilme, ben savaşımı vermeden, başkalarını küçük görmeden kendi

⁵³ N.Güngör, İletişime Giriş, Ankara, 2013, s.7

haklarını koruyabilme, sözel mesajlarla sözel olmayan mesajları uyumlu olarak kullanabilme biçiminde bireyin karşısındaki kişilerle doyum verici ilişkiler kurabilmesini sağlayan, başkalarından olumlu tepkileri getiren bireyin toplum içinde yaşamasını kolaylaştıran öğrenilmiş davranışlar olarak tanımlamaktadır.”⁵⁴

İletişim becerileri, pek çok beceri için temel oluşturmakta ve sözel olan ve sözel olmayan mesajlara duyarlılık etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilmektedir. İletişim becerisi olarak tanımlanan süreç, her şeyden önce dinleme becerisi ile başlar. Bir konuşmayı başlatma, konuşmayı sürdürme, soru sorma, teşekkür etme, kendini tanıtma, başkalarını tanıma ve takdir etme gibi davranışlarla sürer gider.⁵⁵

Sağlıklı ve etkin bir iletişim kurabilmek için bireyin hem karşısındakine hem de kendisine saygı duyması önem taşır. Kendine saygı duyan birey kendisinin olumlu, olumsuz özelliklerini bildiği için karşısındaki kişiyi de yargılamadan kabul edecek ve iletişimin önündeki ön yargılı yaklaşım engeli kalkacak empati kurması kolaylaşacak, karşısındaki bireye karşı olumlu duygularla yaklaşım sergilemesine neden olacaktır. Olumlu duygu beslemek bireylerle içten samimi iletişim kurulmasını sağlayabilir. Etkili iletişim kurabilmede empati önemli bir unsurdur. Empati ancak etkili dinlemekle gerçekleşebilir. Birey empati yaparak karşısındaki kişiyi yargılamadan, suçlamadan olaylara onun gözünden bakarak onu anlamaya çalışarak anlamlı ve etkili bir iletişim kurabilir.

İletişim süreci içerisinde bir araya gelen bireylerin her biri farklı yaklaşımlar sergileyebilir. Bunun sebebi kişinin kendisi olabileceği gibi çevresel faktörlerde olabilir. “Bireyin iletişim sürecinde ortaya koyduğu davranışların şekillenmesinde bellek, algılama, hatırlama, bireyin sahip olduğu şemalar, bireyin duyguları, güdüleri, dıştan gelen uyarıcılar, pekiştirmeler gibi durum ve süreçler etkili olmaktadır.”⁵⁶

⁵⁴F.Y.Şahin, ”İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış”, Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim,(Ed.A. Kaya),Ankara,2013,s.32

⁵⁵ E.Kılıçgil ve diğ., “İki Farklı Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi,” Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, C.1, S.8,Ankara, 2009, s.21

⁵⁶Y.Tuna, ”Etkili İletişimde Bilişsel, Duyuşsal ve Davranışsal Süreçler’ ‘Etkili İletişim İletişim(Ed.U. Demiray),Ankara,2013,s.204

İletişim sürecini etkileyen unsurlar bilişsel, davranışsal ve duygusal boyut olarak adlandırılmaktadır.

2.4.1. Bilişsel Boyut

Bilişi şöyle tanımlanabilir: Biliş, duyu organlarından organizmaya ulaşan uyarıcıların algılanması(anlamlandırılması),depolanması, hatırlanması ve kullanılması sürecine verilen addır.⁵⁷ Tanımdan da anlaşıldığı üzere günlük yaşantı içerisinde bilişsel birçok faaliyette bulunulur. Yaşam içinde var olmak bilişsel faaliyetlerimizle mümkündür. İletişim içinde olduğumuz bireylerle sürekli bilişsel etkinliklerde bulunuruz. Yaşarken görülen, duyulan, öğrenilen, hafızaya depolanan birçok bilgi ya da unutilan çoğu şey bilişsel etkinliklerdir ve kurulan iletişimi büyük ölçüde etkilemektedirler.

Aynı olguya iki farklı kültürden iki farklı bireyin vereceği tepki farklılık gösterebilir. Bireyin yaşadığı çevre, toplumun kültür ve kural ve kaideleri bireyin hafızasında olaylara nasıl yaklaşması gerekliliğinden kişiler arası kuracağı iletişimin nasıl şekilleneceğine kadar birçok davranışına yön verebilir. .Bilişsel süreç bireyin kendini çevreyi tanıması farkına varması, olayları algılamasıdır. Etkili ve sağlıklı bir iletişim kurabilmek için bilişsel süreç önemli bir role sahiptir.

“Bilişsel etkinliklerimiz, ne ölçüde popüler olacağımızı da önemli ölçüde belirler. Örneğin nüktedan olan, yerine uygun şakalar yapabilen bir kişi çevresi tarafından sevilir, toplantıların aranan kişisi olabilir. Çok sayıda fıkra bilmek ya da beğenilen espriler yapabilmek ise bilişsel bir etkinliktir.⁵⁸ İletişim gönderilen mesajı algılama ve çözebilme süreci olduğu için bilişsel boyut önemlidir. Birey gönderilen mesajı doğru olarak çözebilecek bilişsel hafızaya sahip değilse ve mesajı anlamlandıramazsa geri ileti gönderemeyebilir dolayısıyla iletişim gerçekleşemez yanlış çözümlemesi durumunda ise etkili ve anlamlı bir iletişim kurulamayabilir. Köknel’ e göre bilişsel süreçlerin doğru, eksiksiz, hatasız çalışması için açık, duru haberdar, uyanık bilinç durumu gereklidir. Bilişsel süreçler değişik kaynaklardan gelen uyarıları, iletileri, bilgileri, amaca, beklentiye, koşullara ve ortama göre ayıklar, seçer, tarar, anlam verir, değerlendirir, birleştirir, bütünleştirir ve karar

⁵⁷ Dökmen, s.103

⁵⁸ Dökmen, s.103

oluşturur. Böylece gerekli ve gerçekçi düşüncüyü, davranışı, tutumu, eylemi sağlar.”⁵⁹

2.4.2. Duygusal Boyut

İletişim sürecinde duygular önemli bir yere sahiptir. Hissedilen ve karşıdaki kişiye yansıtılan olumlu ya da olumsuz duygular iletişim sürecinin sürdürülebilirliği açısından önemlidir. İletişim kurarken bireyler söylenen sözle, beden hareketleri yansıtılan duygu ifadeleri, ses tonu gibi unsurları dikkate alır ve iletişim sürecinde bunlara göre bir davranış geliştirebilirler. Öfkeli bir yüz ifadesi yada ses tonu bireyin kendisini savunmaya geçirmesine, öfkeli bireyi yatıştırma davranışına bazen de iletişimi sonlandırmasına sebep olabilir. ”İnsanlar duyguları, bulundukları ortamda diğer bireylerin yüz, beden, ses ipuçlarından bilinçsiz bir şekilde yakalarlar. Bu sebeple, günlük yaşamımızdaki ilişkilerin en önemli bölümünü, yazılı ve sözlü değil, duygu ve heyecanları ifade eden sözsüz iletişim yüklenmektedir.”⁶⁰

Goleman’a göre; “İnsan doğasını duyguların gücünden soyutlayarak anlamaya çalışmak, üzücü bir dar görüşlülüktür. Hepimiz kendi deneyimlerinden bildiği üzere, kararlarımızı ve hareketlerimizi şekillendirirken hislerimiz çoğu zaman düşüncelerimize baskın çıkar.”⁶¹ Bireyler içsel durumlarını genellikle beden dili ile yansıtırlar. İletişimde bulunduğumuz insanın beden hareketlerinden nasıl hissettiğini, ne demeye çalıştığını iletişim becerisine sahip çoğu birey anlayabilir. İnsanlar acı, öfke, sevinç gibi duygularını diğer bireylerle paylaşma ihtiyacı duyar. Duyguları yansıtmamaya çalışmak, saklamak iletişim sürecinde birey açısından fiziksel rahatsızlık yaratabileceği gibi kurulan iletişimin anlam ve etkinlik açısından da başarısızlığına sebep olabilir. Duygularını rahat ifade eden bireyler yaşadıkları iletişim ve ilişki sürecinde daha başarılı ve daha az problem yaşayan bireylerdir denebilir.

İletişim sürecinde karşıdaki bireylerin duygu ve düşüncelerini anlayabilmek yani sosyal ve duygusal işaretleri okuyabilmek ona uygun davranışlar geliştirmek gelişmiş bir duygusal beceriye sahip olmak demek mümkündür. Duygu ve düşünceleri anlamanın yollarından biri de empati yapabilmektir. Acun’ a göre,

⁵⁹ Köknal, s.56

⁶⁰ Tuna, s.212

⁶¹ Goleman, s.30

“Kişilerarası ilişkide empati kurma eğilimi yüksek olan kişiler, kendilerini güvenli hissetmektedirler. Çünkü kendisine empatik tepki verilen kişi anlaşılmış ve desteklenmiş hisseder. Bu yüzden kişiler arası ilişkilerde empati kuran kişilerin başkalarıyla ilişkisi daha olumlu olur. Buda başkalarıyla ilişkileri artırır.”⁶²

2.4.3. Davranışsal Boyut

Bireyler isteklerini gerçekleştirmek amaçlarına ulaşmak için iletişim kurarlar yani iletişim amaçlı bir eylemdir. Davranışlarda amaçlıdır rastgele değildir. Tüm davranışlarımız güdülerimiz nedeni ile ortaya çıkar. Bireylerin amaçlarını gerçekleştirmek ve hedeflerine ulaşmak için sözel ya da sözel olmayan davranışlarda bulunmaları gereklidir. Etkili bir iletişim sürecinde sözel ve sözel olmayan davranışlar önem taşımaktadır. Yerinde yapılan davranışlar iletişimin etkinliğini artırırken bireyin hedefine ulaşmasını da kolaylaştırabilir. Bireyin ilişkilerinde sözel davranışlar bazen olmasa bile sözsüz davranışlar sürekli olarak bulunurlar. Sözsüz davranışlar iletişim sürecinde önemli bir yere sahiptir. Birçok yüz mimikleri ile ya da ağlayarak, sarılarak çok şey ifade edebilir. “Sözel olmayan davranışlarla insanlar, içinde bulundukları duygu durumları, kişilik yapıları ve sosyal statüleri ile ilgili bilgi verirler.”⁶³

Sözel olmayan davranışlarla iletişim kurmak mümkündür fakat sürdürebilmek için sözel davranışlara da ihtiyaç vardır. İlişkinin kurulması ve sürdürebilirliği açısından söz önemlidir. Günlük yaşantısında birey hemen hemen tüm ilişkilerinde iletişimini sözel davranışlarla yürütür. “Sözlü iletişimle, farklı örgütlü zaman ve mekânlarda gereksinimler karşılanır ve amaçlar gerçekleştirilir. Sözle ilişki düzenlemesi(ilişki kurma, geliştirme, şekillendirme, durdurma ve ilişkinin içeriğini doldurma ve değiştirme)yapılır.”⁶⁴

Sözel olmayan davranışlar sözel davranışlara eşlik eder. Birey üzgünse ve üzgün olduğunu söylediğinde beden dili, yüzünün şekli mimikleri de üzgün olduğunu anlatır. Yani sözel davranışlar sözel olmayan davranışları tamamlayıcı bir role sahiptir ve kendi aralarında bir uyum söz konusudur. Sözel davranışlarla sözel

⁶² N.Acun, “Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Empati”, Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim (Ed.A. Kaya), Ankara,2013, s.122

⁶³Şahin, s.50

⁶⁴Erdoğan, s.287

olmayan davranışların uyumsuzluğunda bireyin sözlü olarak ifade ettikleri güven vermeyebilir. Sonuç olarak etkili bir iletişim sürecinde anlamlı ilişkiler kurabilmek, sürdürebilmek için, sözel ve sözel olmayan davranışlar etkili bir şekilde kullanılmalı ve uyumlu olmalıdır denebilir.

Etkili kişilerarası iletişimin bu üç süreci içerisinde bireyler, bilişsel süreçler dâhilin de kendisini ve çevresini algılar, düşünür; bunları duygularına yansıtarak bilgilerini iletişim sürecinde davranışsal olarak sergilemektedir. Kısacası bilişsel süreç bireylerin o anki düşüncelerini, duygusal süreç, düşüncelerin yol açtığı uyarımları, davranışsal süreç ise uyarımların sonucu ortaya çıkan eylemleri ifade etmektedir. Bu eylemleri yansıtma biçimi iletişimi, duyguların hissettirdiği şekilde hayatı algılayış biçimi de etkilenişi açıklamaktadır.⁶⁵

⁶⁵D.Özer, Etkili İletişim Becerilerinin Sosyal Ortama Uyum Sağlamadaki İşlevi: Fırat Üniversitesi Uygulaması, Fırat Üniversitesi(FÜ),SBE, YYLT, Elazığ,2011,s.31

İKİNCİ BÖLÜM

ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE BAŞVURAN

HASTALARIN DUYGUSAL ZEKÂ ve İLETİŞİM

BECERİLERİ

1. ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE İLİŞKİN TEMEL

BİLGİLER ve VERİLERİN İSTATİKSEL ANALİZİ

1.1. Aile Sağlığı Merkezine İlişkin Temel Bilgiler

Çeştepe Aile Sağlığı Merkezi şehir merkezine yaklaşık üç kilometre uzaklıkta eskiden belde şu an mahalle olan küçük bir yerleşim yerinde, 10 Aralık 2010 tarihine kadar Sağlık Ocağı olarak hizmet vermiş, Aile hekimliği sistemine geçildikten sonra ASM olarak hizmet vermeye devam etmektedir. ASM de fiilen çalışan iki hekim, iki ebe ve bir laboratuvar görevlisi, bir hizmetli bulunmaktadır. Yaklaşık 6000 kişilik bir nüfusa poliklinik, enjeksiyon, bağışıklama, gebe-bebek izlem ve takibi gibi koruyucu hekimlik hizmetleri verilmektedir. Ortalama poliklinik sayısı günde 60 kişi civarındadır. Hizmet alan halkın bir kısmı Makedonya'dan, bir kısmı da Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgesinden göç ile gelmişlerdir.

Belediye kayıtlarında göçten şu şekilde bahsedilmektedir.“ Osmanlı imparatorluğu, özellikle 19 yy ikinci yarısından sonra, Kafkasya ve balkanlardan çekilirken, bu topraklarda Türk ve Müslüman topluluklar bulunmaktaydı. Bunların önemli bir kısmı güvenliğini sağlamak üzere Anadolu'ya göç ettiler. Çeştepe'ye yapılan bu göçle birlikte Rumeli Makedonya'sından Vardar nehrini içine alan güney Makedonya yöresinden (Tikveş) de göçler gerçekleşti. İlk göç ve yerleşme 1928-1929 tarihlidir. Daha sonra yine kitleler halinde 1954-55-56 göçleridir. Çeştepe'ye doğu Anadolu bölgesinden başlayan ilk iç göç 1938 tarihlidir. 1964 yılına kadar da Doğu Anadolu Bölgesi'nden göç olmamıştır. 1964 ve sonrasında doğu ve güneydoğu Anadolu bölgemizden Çeştepe'ye yaşanan göç günümüzde de devam etmektedir.”⁶⁶

⁶⁶<http://www.cestepe.bel.tr/index.php?page=beldemiz> (10/04/ 2014)

1.2. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 15.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, kümülatif) kullanılmıştır.

Bu çalışmanın örneklem grubu Çeştepe ASM ye başvuran hastalardan rassal yöntem kullanılarak seçilen 150 kişiden oluşmaktadır. Katılımcılarla yüz yüze görüşülerek sosyo-kültürel ve demografik özelliklerinin de duygusal zekâ düzeyi ve iletişim becerileri üzerine etkisi de tespit edilmiştir.

2.KATILIMCILARIN SOSYO- DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

2.1. Demografik Özellikleri Frekans Analizi

Çeştepe Aile Sağlığı Merkezine başvuran hastaların duygusal zekâ ve iletişim becerilerini araştırmak için yapılan çalışmada katılımcıların sosyo- demografik özelliklerini ölçmek için hazırlanan anket soruları Baron Duygusal Zekâ Ölçeği ve İletişim Envanteri ölçeklerinin sonunda yer almaktadır. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri yaş, cinsiyet, gelir durumu, eğitim düzeyi, medeni durumu ve çocuk sayısı gibi değişkenler üzerinden incelenmiştir.

2.1.1. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo 1. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Yaş	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
25 ve 25 ten Küçük	35	35	23,3	23,3
26-35	57	92	38,0	61,3
36-45	40	132	26,7	88,0
46-55	15	147	10,0	98,0
56 ve Üzeri	3	150	2,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların en çok %38 oranında 26-35 yaş %26,7 oranında 36-45 yaş grubunda yer aldığı belirlenmiştir. Genç nüfusta yer alan 25 yaş altı grubun %23,3, ileri yaş nüfusta yer alan 56 yaş üstü grubun %2,0 oranında olduğu bulunmuştur. Bu durum çalışmaya katılanların daha çok orta yaş grubunda olduğunu göstermektedir. Çalışılan bölgede İleri Yaş grubundaki nüfusun çoğunluğunun okuma yazma bilmemeleri ya da çok rahatsız olduklarından dolayı

çalışmaya katılmada isteksiz davranmaları nedeni ile bu yaş grubundan az katılımcıyla çalışılmıştır.

2.1.2. Katılımcıların Cinsiyet Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo.2 Katılımcıların Cinsiyet Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Erkek	64	64	23,3	23,3
Kadın	86	150	57,3	100,0
Toplam	150		100.0	

Tablo 2 ye göre araştırmaya katılanların üçte ikiye yakınının bayan olduğu bulunmuştur. Çalışmadaki bayan katılımcının daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durumun sebebi ise, Çeştepe ASM ye başvuran hastaların çoğunlukla gebe, bebek, çocuk izlemi için başvurmaları ve eşleri ile değil de daha çok bayan bir aile büyüğü ile ya da kendi başlarına gelmeleridir denebilir. Erkek katılımcılar genellikle poliklinik hizmeti alanlardan oluşmaktadır.

2.1.3. Katılımcıların Gelir Düzeyi Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo 3. Katılımcıların Gelir Düzeyi Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Gelir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1500 TL den az	97	97	64,7	64,7
1501-3000	36	133	24,0	88,7
3001-4500	8	141	5,3	94,0
4501-6000	4	145	2,7	96,7
6001ve üzeri	5	150	3,3	100,0
Toplam	150		100	

Tabloya göre çalışmaya katılanların gelir durumu % 64,7 oranında 1500 TL den az ilk sırada yer alırken, sırasıyla %24,0 oranında 1501-3000 TL ,%5,3 oranında 3001-4500 TL,%3,3 oranında 6001 TL üzeri ve 4501-600 TL nin en son sırada yer aldığı bulunmuştur. Veriler incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun gelir

durumunun 1500 TL den az olduğu gör÷lmektedir. Çalışma bölgesinin de yaşayan halkın çoğunlukla başka bölgeden göç ile gelmiş olmaları ve düzenli bir işe sahip olmamaları inşaat ya da mevsimlik tarım işlerinde çalışmaları gelir durumlarının düşük olmasının sebebidir denebilir.

2.1.4. Katılımcıların Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo 4.Katılımcıların Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Medeni Durum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bekâr	21	21	14,0	14,0
Evli	129	150	86,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 4 incelendiğinde araştırmaya katılanların %14 ünün bekâr olduğu %86 oranla büyük çoğunluğun evli olduğu gör÷lmektedir. Katılımcıların daha çok evli olmasının nedeni çalışma yapılan bölgenin düşük gelirli olması nedeni ile sağlık hizmeti almak için ilk tercihlerinin bölgelerindeki ASM olması, çocuk, bebek, gebe bağışıklamasının sadece ASM ler de yapıyor olması, evli ve çocuk sahipli olanların daha fazla ASM ye gelmelerinde etkili olduğu için evli katılımcıların sayısını yükseltmiştir. Ayrıca 26-35 yaş grubu katılımcıların sayısının fazla olması evli katılımcıların fazla olmasında etkili olabilir.

2.1.5. Katılımcıların Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo5.Katılımcıların Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Dağılımı

Çocuk Sayısı	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yok	30	30	20,0	20,0
1	42	72	28,0	48,0
2	63	135	42,0	90,0
3 ve daha fazla	15	150	10,0	100,0
Toplam Çocuk Sayısı	213		100,0	

Tablo incelendiğinde katılımcıların üçte birinden az bir kısmının hiç çocuk sahibi olmadığı üçte birden biraz fazlasının da 2 çocuk sahibi olduğu gör÷lmektedir. Eğitim seviyesi düşük toplumlarda çocuk sayısının fazla olması beklenirken katılımcıların genellikle iki veya daha az çocuğa sahip olduğu gör÷lmektedir.

2.1.6. Katılımcıların Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Dağılımı

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Dağılımı

Eğitim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Okur Yazar	3	3	2,0	2,0
İlkokul	47	50	31,3	33,3
Ortaokul	26	76	17,3	50,6
Lise	40	116	26,7	77,3
Yüksekokul	12	128	8,0	85,3
Üniversite	18	146	12,0	97,3
Yüksek Lisans	4	150	2,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 6 incelendiğinde katılımcıların %31,3ünün ilkokul mezunu olduğu,%26,7 nin lise ,%17,3ünün ise ortaokul mezunu olduğu görülmektedir. Yüksekokul ve üstünün yüzdeleri toplamının ise ancak %22,7 olduğunu çalışmaya katılanların büyük çoğunluğunun ilkokul mezunu oldukları görülmektedir.

3. ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE BAŞVURAN HASTALARIN DUYGUSAL ZEKÂ VERİLERİ

3.1. KİŞİSEL FARKINDALIK BOYUTU VERİLERİ

3.1.1. Kişisel Farkındalık Boyutu Bağımsızlık Alt Boyutu Verileri

Tablo 7.Yapacakların Sık Sık Söylendiği Bir İşte Çalışmayı Tercih Etmek

Yapacakları Bana Sık Sık Söylendiği Bir İşte Çalışmayı Tercih Ederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	63	63	42,0	42,0
Katılmıyorum	42	105	28,0	70,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	24	129	16,0	86,0
Katılıyorum	14	143	9,3	95,3
Tamamen Katılıyorum	7	150	4,7	100,0
Toplam	150		100	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **bağımsızlık** alt boyutuna ait maddeye katılımcıların üçte ikisinin katılmıyorum cevabını verdiği görülmüştür. Katılımcıların çoğunun katılmıyorum cevabını vermesi duygu, düşünce

ve davranışlarını kendi başına kontrol edebilen, denetleyebilen, ayakları yere basan, bağımsız kararlar verebilen bireyler olduğunu göstermiştir.

Tablo 8. Bir Liderden Çok, Takipçi Olmak

Bir Liderden Çok, Takipçiyimdir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	12	12	8,0	8,0
Katılmıyorum	21	33	14,0	22,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	47	80	31,3	53,3
Katılıyorum	47	127	31,3	84,7
Tamamen Katılıyorum	23	150	15,3	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 8 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **bağımsızlık** alt boyutuna ait “Bir Liderden Çok, Takipçiyimdir” maddesine katılımcıların yaklaşık üçte biri katılmıyorum cevabını verirken kararsız kalan katılımcı sayısının da katılmıyorum diyen katılımcılara yakın olduğu görülmüştür. Bağımsızlık boyutuna ait tablo 28 in sonuçları incelendiği zaman katılımcıların çalıştıkları işte ne yapacaklarının söylenmesinden hoşnut olmadıkları daha bağımsız bir kişilik sergiledikleri fakat liderlik konusunda kendilerinden çokta emin olmadıkları kararsız katılımcılar ile katılmıyorum diyen katılımcıların sayısının birbirine yakın olmalarından anlaşılmaktadır. Liderlik vasıflarına her insanda rastlanmadığı düşünüldüğü zaman çıkan sonucun çokta anormal olmadığı söylenebilir.

Tablo 9.Kendi Başına Karar Verememek

Kendi Başına Karar Veremem	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	38	38	25,3	25,3
Katılmıyorum	46	84	30,7	56,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	24	108	16,0	72,0
Katılıyorum	37	145	24,7	96,7
Tamamen Katılıyorum	5	150	3,3	100,0
Toplam			100,0	

Tablo 9 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **bağımsızlık** alt boyutuna ait “Kendi Başına Karar Veremem”

maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılmıyorum cevabını verdiği üçte birinin ise katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların kendi ayakları üstünde durabilen, kendilerine yeten, başkalarından bağımsız hareket edip kararlar alan, aldığı kararların arkasında durabilen kişisel farkındalıkları yüksek bireyler olduğu anlaşılmaktadır. Çalışma yapılan bölgenin ataerkil bir toplum olması aile büyüklerinin fikirleri ve verdiği kararlara çok önem verilmesi genellikle sorgulanmadan kabul edilmesi katılımcıların yaklaşık üçte birinin katılıyorum cevabını vermesinde etkili olmuştur. Yine bölgenin şehir merkezine yakın oluşu etkileşimin daha fazla olmasına, bazı davranış kalıplarının esnetilmesine yada geliştirilmesine sebep olabileceğinden dolayı katılmıyorum cevabının daha yüksek olmasında etkilidir.

Tablo 10. Kendini Çok Sık Kötü Hissetmek

Kendimi Çok Sık Kötü Hissederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	17	17	11,3	11,3
Katılmıyorum	65	82	43,3	54,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	29	111	19,3	74,0
Katılıyorum	30	141	20,0	94,0
Tamamen Katılıyorum	9	150	6,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 10'a göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **bağımsızlık** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikiye yakın bir kısmının katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların duygu durumlarının farkında, kendilerinin önemli bireyler olduğunu düşünen ve çevreye bunu yansıtabilen, kendine yetebilen, kendisini olduğu haliyle seven bireyler oldukları görülmektedir. Katılımcıların duygu durumunun farkında olmaları, negatifliklerle karşılaştıkları zaman durumu daha kolay denetleyebilmelerini sağlamaktadır. Dolayısıyla da katılımcıların kişisel farkındalıklarının gelişmiş olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 11. Hafta Sonlarını ve Tatilleri Sevmek

Hafta sonlarını ve Tatilleri Severim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	4	2,7	2,7
Katılmıyorum	11	15	7,3	10,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	16	31	10,7	20,7
Katılıyorum	59	90	39,3	60,0
Tamamen Katılıyorum	60	150	40,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **bağımsızlık** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Çalışan katılımcıların için hafta içi istedikleri gibi hareket edememek, sınırlı sürelerle dinlenmek, denetleyenlerin olması, yani bir yere veya kişiye bağımlılık, çalışmayan katılımcılar içinde çalışan kişi eşse hafta sonu eş ve çocuklarla beraber olmak anlamına geldiği için hafta sonunu sevmelerine etkendir denebilir.

3.1.2. Kişisel Farkındalık Boyutu Kendini Gerçekleştirme Alt Boyutu Verileri

Tablo12.Yaşamı Elinden Geldiğince Anlamalı Hale Getirmeye Çalışmak

Yaşamımı Elinden Geldiğince Anlamalı Hale Getirmeye Çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	10	15	6,7	10,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	17	22	11,3	21,3
Katılıyorum	70	92	46,7	68,0
Tamamen Katılıyorum	48	150	32,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tabloya göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendini gerçekleştirme** alt boyutuna ait olan Yaşamımı elimden geldiğince anlamalı hale getirmeye çalışırım maddesine katılımcıların üçte iki gibi büyük bir çoğunluğu katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılıyorum cevabını veren katılımcıların yapmak istedikleri ve yapabilecekleri şeylerin farkında olduğu yani kendi potansiyellerinin ne olduğunu bildikleri ve yüksek yaşam kalitesine ulaşabilmek için

duygularının farkında oldukları söylenebilir. Hayata bakış açılarının pozitif olduğu ve amaçlarının temelindeki öncelikleri belirleyebilen kişiler olduğu da söylenebilir.

Tablo 13.Tam Olarak Hangi Konularda İyi Olduğunu Bilememek

Tam Olarak Hangi Konularda İyi Olduğumu Bilmeyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	29	29	19,3	19,3
Katılmıyorum	47	76	31,3	50,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	31	107	20,7	71,3
Katılıyorum	33	140	22,0	93,3
Tamamen Katılıyorum	10	150	6,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 13 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendini gerçekleştirme** alt boyutuna ait ‘‘Tam Olarak Hangi Konularda İyi Olduğumu Bilmeyorum’’ maddesine katılımcıların yarısının katılmıyorum cevabı verdiği bulunurken üçte birden azının katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların yarısının kendi potansiyellerinin farkında olduklarını ne yapıp yapamayacaklarının farkında olduklarını kişisel farkındalıklarının yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Katılıyorum diyen katılımcıların da tam olarak hangi konularda iyi olduklarını bilmemeleri ve bunun farkında olmaları da aslında kişisel farkındalığı göstermektedir.

Tablo 14. Hoşlanılan Şeyleri Elinden Geldiğince Sonuna Kadar Öğrenmeye

Çalışmak

Hoşuma Giden Şeyleri Elinden Geldiğince Sonuna Kadar Öğrenmeye Çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	6	6	4,0	4,0
Katılmıyorum	10	16	6,7	10,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	9	25	6,0	16,7
Katılıyorum	62	87	41,3	58,0
Tamamen Katılıyorum	63	150	42,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendini gerçekleştirme** alt boyutuna ait “Hoşuma Giden Şeyleri Elinden Geldiğince Sonuna Kadar Öğrenmeye Çalışırım ” maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılıyorum cevabı verdiği görülmüştür. Katılımcıların büyük çoğunluğunun katılıyorum cevabı vermelerinden anlaşılan kişisel farkındalıklarının yüksek hoşuna giden şeyleri bilen yaptığı işe inanan, kendini adayan sonuna kadar öğrenmeye hevesli ve cesaretli olduklarıdır.

Tablo 15. Hayatta Neler Yapmak İsteddiğine Dair Kesin Bir Fikrin Olmaması

Hayatta Neler Yapmak İsteddiğime Dair Kesin Bir Fikrim Yok	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	33	33	22,0	22,0
Katılmıyorum	59	92	39,3	61,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	31	123	20,7	82,0
Katılıyorum	20	143	13,3	95,3
Tamamen Katılıyorum	7	150	4,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 15. incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendini gerçekleştirme** alt boyutuna ait “ Hayatta Neler Yapmak İsteddiğime Dair Kesin Bir Fikrim Yok” maddesine katılımcıların üçte ikiye yakını katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılmıyorum cevabının çoğunlukta olması katılımcıların yaşantıları ile ilgili bir gelecek planların ve

amaçlarının olduğu bu amaçlar doğrultusunda yaşamlarını şekillendirdikleri, kontrol ettikleri, amaçları doğrultusunda önceliklerini belirledikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 16. İlgi Çeken Şeyleri Yapmaktan Hoşlanmak

İlgimi Çeken Şeyleri Yapmaktan Hoşlanırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	3	2,0	2,0
Katılmıyorum	4	7	2,7	4,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	20	27	13,3	18,0
Katılıyorum	76	103	50,7	68,7
Tamamen Katılıyorum	47	150	31,3	100,0
Toplam	150		100	

Tablo16 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendini gerçekleştirme** alt boyutuna ait maddeye katılımcıların neredeyse tamamına yakın bir kısmı katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Başarılı olabilmenin ve hayattan zevk almanın bir yolunun da sevilen şeyleri yapmak olduğu düşünülürse katılımcıların hoşlandıkları şeyleri bilen ve bunları yapmaktan mutluluk duyan kişisel farkındalıkları yüksek bireyler olduğu söylenebilir.

Tablo 17. Son Birkaç Yılda Çok Az Başarı Elde Etmek

Son Birkaç Yılda Çok Az Başarı Elde Ettim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	25	25	16,7	16,7
Katılmıyorum	45	70	30,0	46,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	36	106	24,0	70,7
Katılıyorum	32	138	21,3	92,0
Tamamen Katılıyorum	12	150	8,0	100,0
Toplam	150		100	

Tabloya göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendini gerçekleştirme** alt boyutuna ait ‘‘Son Birkaç Yılda Çok Az Başarı Elde Ettim’’ maddesine katılımcıların yarısına yakını katılmıyorum cevabını verirken yaklaşık üçte birlik bir kısım katılıyorum cevabını vermiştir. Katılmıyorum diyen katılımcıların hedefledikleri şeyleri gerçekleştirdiği, neler yapıp yapamayacaklarını, kapasitelerinin ne olduğunu bildikleri söylenebilir. Katılıyorum diyen katılımcıların

ise, kişisel farkındalıklarının düşük olması, çalışma yapılan katılımcıların genel olarak eğitim ve maddi durumlarının düşüklüğü hedefledikleri şeyleri gerçekleştirememede katılmıyorum diyenlere göre daha pasif davranmaları, motivasyonlarının azalması, başarmak için daha az çaba göstermelerinde etkili olmuştur denebilir.

3.1.3. Kişisel Farkındalık Boyutu Kendine Saygı Alt Boyutu Verileri

Tablo 18.Çoğu Durumda Kendinden Emin Olmak

Çoğu durumda kendimden eminimdir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	11	11	7,3	7,3
Katılmıyorum	12	23	8,0	15,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	12	35	8,0	23,3
Katılıyorum	65	100	43,3	66,7
Tamamen Katılıyorum	50	150	33,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tabloya göre katılımcıların üçte iki gibi büyük çoğunluğu duygusal zekâ ölçeğinin Çoğu durumda kendimden eminimdir maddesine katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Katılımcıların kişisel farkındalıklarının yüksek olduğu ve dolayısıyla da kendilerini doğru değerlendirebilme kabiliyetine sahip olmaları nedeni ile özgüvenlerinin de yüksek olduğunu söylenebilir.

Tablo 19. İyi ve Kötü Huylara Bakıldığı Zaman Kendini İyi Hissetmek

İyi ve Kötü Huylarıma Baktığım Zaman Kendimi İyi Hissederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	12	12	8,0	8,0
Katılmıyorum	18	30	12,0	20,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	47	77	31,3	51,3
Katılıyorum	59	136	39,3	90,7
Tamamen Katılıyorum	14	150	9,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 19 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin kişisel farkındalık boyutunun Duygusal benlik bilinci alt boyutuna ait İyi ve kötü huylarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim maddesine katılımcıların üçte birinin katılıyorum cevabı verdiği bulunurken kararsız kalanların sayısının da katılıyorum cevabını verenlerin sayısına yakın olduğu bulunmuştur. Katılıyorum cevabını veren katılımcıların duygusal benlik bilincinin gelişmiş olduğu kişisel farkındalıklarının yüksek, kendilerini iyi ya da kötü huyları ile kabullendiklerini ve kendileri ile barışık olduğu söylenebilir.

Tablo 20. Fiziksel Görüntüden Memnun Olmak

Fiziksel Görüntüden Memnunum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	8	13	5,3	8,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	24	37	16,0	24,7
Katılıyorum	71	108	47,3	72,0
Tamamen Katılıyorum	42	150	28,0	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 20'ye göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendine saygı** alt boyutuna ait maddeye katılımcıların üçte ikisi katılıyorum cevabını vermişlerdir. Katılımcıların çoğunluğunun kendisi ile barışık, fiziksel görüntüsünden hoşnut kendilerini başka bireyler tarafından beğenilmeye ve sevmeye layık ve her şeyden önce değerli olduklarının bilincinde oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 21.Kendini Olduğu Gibi Zor Kabul Etmek

Kendimi Olduğum Gibi Kabul Etmek Bana Çok Zor Geliyor	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	52	52	34,7	34,7
Katılmıyorum	56	108	37,3	72,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	18	126	12,0	84,0
Katılıyorum	18	144	12,0	96,0
Tamamen Katılıyorum	6	150	4,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 21 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendine saygı** alt boyutuna ait ‘‘Kendimi Olduğum Gibi Kabul Etmek Bana Çok Zor Geliyor ‘’maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin katılmıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılmıyorum cevabının çok olması katılımcıların kendilerinden bütünüyle memnun, kendilerine saygı duyan, kendilerine saygının olması için illa diğerlerinden bir üstünlüklerinin olmasının gerekli olmadığını, kayıtsız şartsız, var olan halleriyle, kendilerini değerli, sevimliye layık bulduklarını göstermektedir.

Tablo 22. Hayal ve Fantezilere Kendini Kaptırmak

Hayal ve Fantezilerime Kendimi Kaptırırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	34	34	22,7	22,7
Katılmıyorum	54	88	36,0	58,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	31	119	20,7	79,3
Katılıyorum	23	142	15,3	94,7
Tamamen Katılıyorum	8	150	5,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendine saygı** alt boyutuna ait’’ Hayal ve Fantezilerime Kendimi Kaptırırım’ ’maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılmıyorum cevabını veren katılımcıların o an içinde bulundukları durum ve kişilere yoğunlaşabildikleri, tüm varlıkları ile orda olabildikleri hayal ve gerçeği ayırabildikleri söylenebilir. Çalışma yapılan bölgedeki katılımcıların yaşam koşullarının zor olması katılımcıların yaşantılarını sürdürebilmek için verdikleri

mücadele de başarı sağlayabilmelerinin gerçekçi olmakla mümkün olacağının farkındalığında olmalarına sebep olmuş olabilir

Tablo 23. İnsanlarla Tartışırken Sesi Alçaltma Uyarısı Almak

İnsanlarla Tartışırken Bana Sesimi Alçaltmamı Söylerler	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	35	35	23,3	23,3
Katılmıyorum	51	86	34,0	57,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	28	114	18,7	76,0
Katılıyorum	32	146	21,3	97,3
Tamamen Katılıyorum	4	150	2,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kendine saygı** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların fikirleri kabul görmese de, olumsuz durumlar oluşsa da, ani oluşan duygu durumları üzerinde kontrolü olan, fikir çatışmalarında duygu ve düşüncelerini sakın ve çevresini rahatsız etmeden dile getirebilen, kendisine ve çevresindeki bireylere saygılı oldukları anlaşılmaktadır.

3.1.4. Kişisel Farkındalık Boyutu Kararlılık Alt Boyutu

Verileri

Tablo 24.Biri ile Aynı Fikirde Olunmadığında Bunu Ona Söyleyebilmek

Biri ile Aynı Fikirde Olmadığımda Bunu Ona Söyleyebilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	12	12	8,0	8,0
Katılmıyorum	11	23	7,3	15,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	21	44	14,0	29,3
Katılıyorum	61	105	40,7	70,0
Tamamen Katılıyorum	45	150	30,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron Duygusal Zekâ ölçeği **kişisel farkındalık** boyutunun **kararlılık** alt boyutuna ait olan “Biri ile aynı fikirde olmadıgımda bunu ona söyleyebilirim” maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabı verdiği bulunmuştur. Katılımcıların büyük çoğunluğunun kişisel farkındalıklarının yüksek başkaları ile

aynı fikirde olmasa bile bu söyleyebilecek ve fikirlerinin arkasında durabilecek kararlılıkta kendini tanıyan başkalarından bağımsız kendine ait fikirleri ve doğruları olan bireylerdir denebilir.

Tablo 25. Başkaları Tarafından İddiasız Biri Olduğunun Düşünülmesi

Başkaları Benim İddiasız Biri Olduğumu Düşünürler	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	29	29	19,3	19,3
Katılmıyorum	56	85	37,3	56,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	38	123	25,3	82,0
Katılıyorum	17	140	11,3	93,3
Tamamen Katılıyorum	10	150	6,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 25 incelendiği zaman Kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum diyen katılımcıların çoğunlukta olduğunu tüm katılımcıların yaklaşık 3 te birini oluşturduğu görülmektedir. Kişisel farkındalık alt boyutunda yer alan bu maddeye göre katılımcıların 3 te birinin kendilerini tanıdıkları çevredeki insanların kendileri hakkında ne düşündüklerini bildikleri söylenebilir. Katılıyorum cevabının yüksek çıkmasında yaşanan çevrenin küçük olması ve çoğunun akraba olması, çocukluktan beri beraber olmaları birbirlerini çok iyi tanımaları ve düşündüklerini rahat olarak ifade edebilmeleri etkili olmuştur denebilir.

Tablo 26. Başkalarına Kızıldığında Bunu Onlara Söyleyebilmek

Başkalarına Kızıldığında Bunu Onlara Söyleyebilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	17	17	11,3	11,3
Katılmıyorum	15	32	10,0	21,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	25	57	16,7	38,0
Katılıyorum	59	116	39,3	77,3
Tamamen Katılıyorum	34	150	22,7	100
Toplam	150		100	

Tabloya göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kararlılık** alt boyutuna ait “Başkalarına Kızıldığında Bunu Onlara Söyleyebilirim” maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabı verdiği üçte birden daha azının ise katılmıyorum cevabı verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların büyük

çoğunluğunun olumsuzluktan rahatsızlık duyduklarını duygularının ne olduğunun bilincinde olduklarını ve bu duyguyu bastırmak yerine dile getirdikleri görülmektedir.

Tablo 27. İnsanlara Ne Düşündüğünü Kolayca Söyleyebilmek

İnsanlara Ne Düşündüğümü Kolayca Söyleyebilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	11	11	7,3	7,3
Katılmıyorum	19	30	12,7	20,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	19	49	12,7	32,7
Katılıyorum	72	121	48,0	80,7
Tamamen Katılıyorum	29	150	19,3	100,0
Toplam	150		100	

Tablo incelendiğinde Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kararlılık** alt boyutuna ait “İnsanlara Ne Düşündüğümü Kolayca Söyleyebilirim” maddesine katılımcıların üçte ikisi katılıyorum cevabını vermiş olduğu görülmektedir. Katılımcıların ne düşündüğünü kolayca söyleyebilen, ilkeleri olan, duygularını tanıyan ve başkalarının düşüncelerini çok önemsemeyen kendi görüşleri başkalarınca kabul görmese bile inandığı şeyleri dile getirebilen yanıtları varsa kabul eden bireyler olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 28. Hakları Savunamamak

Haklarımı Savunamam	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	45	45	30,0	30,0
Katılmıyorum	48	93	32,0	62,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	28	121	18,7	80,7
Katılıyorum	22	143	14,7	95,3
Tamamen Katılıyorum	7	150	4,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 28’göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kararlılık** alt boyutuna ait “Haklarımı Savunamam” maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların çoğunun duygu

ve düşüncelerini yıkıcı olmadan hem duygusal hem de akılcı olarak ifade ederek haklarını savunma becerilerine sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 29. Bir Problemle Karşılaşıldığında Önce Durup Düşünebilmek

Bir Problemle Karşılaştığımda Önce Durur ve Düşünürüm	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	4	2,7	2,7
Katılmıyorum	5	9	3,3	6,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	21	30	14,0	20,0
Katılıyorum	86	116	57,3	77,3
Tamamen Katılıyorum	34	150	22,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 29 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **kararlılık** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların bir problemle karşılaştıkları zaman problemi çözmek için harekete geçmeden önce doğru ve etkili kararlar verebilmek için problem üzerinde düşündüklerini, çözüme yönelik stratejiler belirledikleri rastgele bilinçsizce hareket etmedikleri anlaşılmaktadır.

3.1.5. Kişisel Farkındalık Boyutu Duygusal Benlik Bilinci Alt Boyutu Verileri

Tablo 30.Duyguları Kolay Göstermek

Duygularımı Göstermek Benim İçin Oldukça Kolaydır	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	16	16	10,7	10,7
Katılmıyorum	38	54	25,3	36,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	24	78	16,0	52,0
Katılıyorum	47	125	31,3	83,3
Tamamen Katılıyorum	25	150	16,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **duygusal benlik bilinci** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlasının katılıyorum cevabı verdiği bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda araştırmaya katılan grubun ne hissettikleri duygunun ne olduğunu, ne anlama geldiğini bilen, iyi ya da kötü yanlarıyla barışık, kendisini değerli bulan, ve

başkalarına hissettiği duygularını göstermekte zorlanmayan bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 31. Kötü Hissedildiği Zaman Neyin Üzdüğünü Bilmek

Kendimi Kötü Hissettiğimde Beni Neyin Üzdüğünü Bilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	8	8	5,3	5,3
Katılmıyorum	11	19	7,3	12,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	17	36	11,3	24,0
Katılıyorum	58	94	38,7	62,7
Tamamen Katılıyorum	56	150	37,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 31’e göre Baron Duygusal Zekâ ölçeğinin ‘Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim’ maddesine katılıyorum ve tamamen katılıyorum diyen katılımcıların çoğunlukta olduğu tüm katılımcıların yaklaşık 3 te ikisini oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun katılıyorum cevabını vermesi duygusal benlik bilinçlerinin gelişmiş olduğunu içinde bulundukları duygu durumunun ne olduğunu ve ne hissettiklerini bildikleri kişisel farkındalıklarının yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 32. Derin Duyguları Başkaları İle Kolay Paylaşamamak

Derin Duygularımı Başkaları İle Kolayca Paylaşamam	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	18	18	12,0	12,0
Katılmıyorum	26	44	17,3	29,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	30	74	20,0	49,3
Katılıyorum	48	122	32,0	81,3
Tamamen Katılıyorum	28	150	18,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Bar-On Duygusal zekâ ölçeğinin Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşamam maddesine yarısının katılıyorum cevabını verdikleri kalan katılımcıların yarısının da katılmıyorum ve kararsızım cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların duygusal farkındalıklarının yüksek, hissettikleri duyguların neler olduğunu bilen ve ifade etmekte sıkıntıları olmayan bireyler oldukları söylenebilir.

Tablo 33. Duyguları Zor Tanımlamak

Duygularımı Tanımlamak Benim İçin Zordur	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	28	28	18,7	18,7
Katılmıyorum	50	78	33,3	52,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	30	108	20,0	72,0
Katılıyorum	35	143	23,3	95,3
Tamamen Katılıyorum	7	150	4,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 33 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **duygusal benlik bilinci** alt boyutuna ait ‘‘Duygularımı Tanımlamak Benim İçin Zordur’’ maddesine katılımcıların yarısının katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Duygusal benlik bilincinin duygusal zekânın en önemli temel yeterliliklerinden biri olduğu düşünülürse, katılımcıların yarısının duygularını tanıyan ve ifade edebilen, duygu durumunun kendisini nasıl etkilediğini bilen ve duygu durumu üzerinde kontrol sahibi olan kişisel farkındalıkları yüksek bireyler olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 34. Eğlenceli Bir İnsan Olduğunu Düşünmek

Benimle Birlikte Olmak Eğlencelidir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	1	1	0,7	0,7
Katılmıyorum	9	10	6,0	6,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	32	42	21,3	28,0
Katılıyorum	76	118	50,7	78,7
Tamamen Katılıyorum	32	150	21,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **duygusal benlik bilinci** alt boyutuna ait ‘‘Benimle Birlikte Olmak Eğlencelidir’’ maddesine katılımcıların üçte ikisi katılıyorum cevabını vermiştir. Katılımcıların zihinlerinde kendileri hakkında var olan benlik algılarının, benlik imajlarının farkında olduklarını göstermektedir. Katılıyorum cevabını veren katılımcıların nasıl bir insan olduklarının, duygu, düşünce ve çevreye sergiledikleri tavırlarının farkında olan

arkadaş çevrelerinde sevilen, neşeli, beraber olmaktan zevk alınabilecek bireyler olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 35. Yeni Bir Şeylere Başlamadan Önce Başarısız Olabileceği Hissine Kapılmak

Yeni Bir Şeylere Başlamadan Önce Genellikle Başarısız Olacağım Hissine Kapılıyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	26	26	17,3	17,3
Katılmıyorum	53	79	35,3	52,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	40	119	26,7	79,3
Katılıyorum	25	144	16,7	96,0
Tamamen Katılıyorum	6	150	4,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 35 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişisel farkındalık** boyutunun **duygusal benlik bilinci** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlasının katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılmıyorum cevabını veren katılımcıların özgüvenlerinin yüksek, ne yapıp yapamayacağını, güçlü zayıf yönlerini bilen gerçekçilikten uzak umutsuzluğa kapılmayan, kendilerine ve çevrelerine dürüst ve pozitif bireyler oldukları anlaşılmaktadır. Tabloda üçte bire yakın bir kesimin de kararsız kaldığı duygularını ve kendilerini tanıma konusunda tereddütleri olduğu görülmektedir.

3.2. GENEL RUH DURUMU BOYUTU VERİLERİ

3.2.1. Genel Ruh Durumu Boyutu İyimserlik Alt Boyutu Verileri

Tablo 36. Zaman Zaman Ortaya Çıkan Tersliklere Rağmen, Genellikle İşlerin Düzeleceğine İnanmak

Zaman Zaman Ortaya Çıkan Tersliklere Rağmen, Genellikle İşlerin Düzeleceğine İnanırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	13	13	8,7	8,7
Katılmıyorum	8	21	5,3	14,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	21	42	14,0	28,0
Katılıyorum	58	100	38,7	66,7
Tamamen Katılıyorum	50	150	33,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 36 incelendiği zaman **Baron** Duygusal Zekâ ölçeğinin **genel ruh durumu** boyutunun **iyimserlik** alt boyutuna ait Zaman Zaman Ortaya çıkan Tersliklere Rağmen, Genellikle İşlerin Düzeleceğine İnanırım’’ maddesine, araştırmaya katılan katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcılarla yüz yüze yapılan görüşmelerde çoğunluğunun Sosyo-ekonomik durumlarının iyi olmaması ve hayatlarında ters giden şeyler olmasına rağmen her şeyin yoluna gireceğine dair ümitlerini kaybetmediklerini ve daima iyimser oldukları gözlemlendi.

Tablo 37. İşler Gittikçe Zorlaşsa da Devam Etmek İçin Motivasyon

Bulabilmek

İşler Gittikçe Zorlaşsa da Genellikle Devam Etmek İçin Motivasyonum Vardır	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	4	2,7	2,7
Katılmıyorum	8	12	5,3	8,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	32	44	21,3	29,3
Katılıyorum	76	120	50,7	80,0
Tamamen Katılıyorum	30	150	20,0	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 37 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh hali** boyutunun **iyimserlik** alt boyutuna ait'' İşler Gittikçe Zorlaşsa da Genellikle Devam Etmek İçin Motivasyonum Vardır maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların olumsuzluklar karşısında umutlarını yitirmedikleri, mücadele edebildikleri olumsuzlukları kendi lehlerine çevirebildikleri, başarısızlık düşüncesinden çok başarıma düşüncesiyle hareket ettikleri söylenebilir. Çalışma yapılan bölgedeki katılımcıların hayat şartlarının zor olmasına rağmen yaşantılarını daha anlamlı hale getirmeye çalışmaları ve bunun için mücadele etmeleri, mutlu bireyler olmaları iyimser olmalarından kaynaklanmaktadır.

Tablo 38. Acı Çeken İnsanların Farkına Varamamak

Acı Çeken İnsanların Farkına Varamam	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	42	42	28,0	28,0
Katılmıyorum	66	108	44,0	72,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	23	131	15,3	87,3
Katılıyorum	14	145	9,3	96,7
Tamamen Katılıyorum	5	150	3,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 38'göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh durumu** boyutunun **iyimserlik** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların kendi duygu durumlarının farkında

olduğu kadar çevresindeki insanların duygularını iyi gözlemledikleri ve anladıkları, empati yapabildikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 39. Başkalarının Zor Güvenilir Olduğunun Düşünülmesi

Başkalarına Göre Bana Güvenmek Zordur	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	54		36,0	36,0
Katılmıyorum	60		40,0	76,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	18		12,0	88,0
Katılıyorum	15		10,0	98,0
Tamamen Katılıyorum	3		2,0	
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh durumu** boyutunun **iyimserlik** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Çalışma yapılan bölgenin küçük bir yerleşim yeri olması katılımcıların birbirlerini çok yakından tanıyor olması, geldikleri bölgede sürdürdükleri samimi ilişkilerini hala sürdürüyor olmaları çevrelerindeki insanlarla güven problemlerinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 40. İstenildiği Zaman Hayır Diyememek

İstediğim Zaman Hayır Demek Benim İçin Zordur	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	26	26	17,3	17,3
Katılmıyorum	42	68	28,0	45,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	29	97	19,3	64,7
Katılıyorum	44	141	29,3	94,0
Tamamen Katılıyorum	9	150	6,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 40 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh durumu** boyutunun **iyimserlik** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlasının katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların kendini kontrol edebilen, dikkatli, uyumlu, inisiyatif gösterebilen kısacası kendilerini yönetebilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır. Katılımcıların mutlu olmak ya da, uyum sağlamak için bir davranış veya duyguya saplanıp kalmadıkları olumsuz

durumlarında üstesinden gelebildikleri yerine göre tepkilerini ayarlayıp hayır diyebildikleri söylenebilir.

3.2.2. Genel Ruh Durumu Boyutu Mutluluk Alt Boyutu Verileri

Tablo 41. Hayattan Zevk Almamak

Hayattan Zevk Almıyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	50	50	33,3	33,3
Katılmıyorum	45	95	30,0	63,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	30	125	20,0	83,3
Katılıyorum	18	143	12,0	95,3
Tamamen Katılıyorum	7	150	4,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 41 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh hali** boyutunun **mutluluk** alt boyutuna ait ‘‘Hayattan Zevk Almıyorum’’ maddesine yaklaşık üçte ikiye yakın katılımcının katılmıyorum cevabı verdiği bulunmuştur. Katılımcıların çoğunluğunun yaşam koşullarının bilincinde olan ve kendi şartlarını aşabilecek beklentiler içerisine girmeyen dolayısıyla da yaşantısından memnun, olumlu duygular içinde olan, sorunlara daha iyimser yaklaşan, küçük şeyleri dert etmeyen, kendisinden ve çevresinden memnun insanlar olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 42.Kendini Neşeli Bulmak

Oldukça Neşeli Bir İnsanımdır	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	12	17	8,0	11,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	41	58	27,3	38,7
Katılıyorum	51	109	34,0	72,7
Tamamen Katılıyorum	41	150	27,3	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 42 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **Genel ruh hali** boyutunun **mutluluk** alt boyutuna ait maddeye katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların büyük çoğunluğunun iç dünyasının dengeli ve huzurlu, kendisi ile barışık, küçük olayları dert etmeyen ve

olumlu yanlarını görebilen yaptığı işlerden ve hayattan zevk alan, yapacak eğlenceli şeyler bulabilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 43. Sahip Olunan Kişilik Tarzından Memnuniyet

Sahip Olduğum Kişilik Tarzından Memnunum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	2	2	1,3	1,3
Katılmıyorum	4	6	2,7	4,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	17	23	11,3	15,3
Katılıyorum	74	97	49,3	64,7
Tamamen Katılıyorum	53	150	35,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 43'e göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh hali** boyutunun **mutluluk** alt boyutuna ait ''Sahip Olduğum Kişilik Tarzından Memnunum' maddesine katılımcıların neredeyse tamamına yakınının katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların kendileri ile barışık, kişilik tarzlarından memnun ve iyimser bireyler oldukları, iyimser olmaları nedeni ile de birçok terslikle daha kolay mücadele ettikleri kendi yaşadıkları çevre şartlarından da, kişilik tarzlarından da şikâyetçi olmadıkları, mutlu bireyler oldukları görülmektedir.

Tablo 44. Konuşmaya Başlayınca Zor Susmak

Konuşmaya Başlayınca Zor Susarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	36	36	24,0	24,0
Katılmıyorum	64	100	42,7	66,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	23	123	15,3	82,0
Katılıyorum	24	147	16,0	98,0
Tamamen Katılıyorum	3	150	2,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 44 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh hali** boyutunun **mutluluk** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların davranışlarını denetim altında tutabilen gerektiği yerde gerektiği kadar, çevresindeki insanları sıkmadan, eğlendiren, faydalı olabilecek muhabbetler yapabilen, aynı zamanda iyide bir dinleyici olan, kendinden ve çevresinden hoşnut bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 45. Coğunlukla Başkalarına İhtiyaç Duymak

Başkalarının Bana İhtiyaç Duymasından Çok, Ben Başkalarına İhtiyaç Duyarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	31	31	20,7	20,7
Katılmıyorum	63	94	42,0	62,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	38	132	25,3	88,0
Katılıyorum	16	148	10,7	98,7
Tamamen Katılıyorum	2	150	1,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 45 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh durumu** boyutunun **mutluluk** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların kendisi ile barışık, diğer insanların varlığından hoşnut, olumlu bir bakış açısına sahip mutlu insanlar oldukları görülmektedir. Mutlu olmaları hayata bakış açılarının pozitif olmasını, problemlerini kendi başlarına çözmeleri için gereken enerjiyi, gücü sağlamakta ve başkalarına çok ihtiyaç duymamaktadırlar.

Tablo 46. Çok Sinirlenmeden Stresle Baş Edebilmek

Çok Sinirlenmeden Stresle Baş Edebilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	14	14	9,3	9,3
Katılmıyorum	19	33	12,7	22,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	45	78	30,0	52,0
Katılıyorum	58	136	38,7	90,7
Tamamen Katılıyorum	14	150	9,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh durumu** boyutunun **mutluluk** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlasının katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların stres yönetim becerilerinin gelişmiş olduğu, ani gelişen duygu durumlarını kontrol edebildikleri, kötü olaylar, olumsuz duygular karşısında sakinliğini koruyarak olumlu tutumlar sergileyebildikleri, umutsuzluğa kapılmadıkları genellikle iyimser bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 47. Uygun Bir Zamanda Negatif Duygularla Yüzleşip, Gözden

Geçirebilmek

Uygun Bir Zamanda Negatif Duygularıyla Yüzleşir, Onları Gözden Geçiririm	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	13	18	8,7	12,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	41	59	27,3	39,3
Katılıyorum	71	130	47,3	86,7
Tamamen Katılıyorum	20	150	13,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tabloya göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh hali** boyutunun **mutluluk** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların öz eleştiri becerisine sahip, çevresindekilere önem veren onlara daha olumlu duygular yansıtmak daha iyi ilişkiler kurabilmek, kendinden daha hoşnut olabilmek için negatif hislerini tanıyan ve kabul eden ve bunları pozitifçe çevirmeye uğraşan bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

3.3. STRES YÖNETİMİ BOYUTU VERİLERİ

3.3.1. Stres Yönetimi Boyutu Dürtü Kontrolü Alt Boyutu Verileri

Tablo 48.Kendinin Huysuz Bir İnsan Olduğunu Düşünmek

Huysuz Bir İnsanımıdır	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	48	48	32,0	32,0
Katılmıyorum	56	104	37,3	69,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	24	128	16,0	85,3
Katılıyorum	15	143	10,0	95,3
Tamamen Katılıyorum	7	150	4,7	100
Toplam	150		100	

Tablo 48 incelendiği zaman katılımcıların üçte iki gibi büyük çoğunluğu duygusal zekâ ölçeğinin Huysuz bir insanımıdır maddesine katılmıyorum ve

kesinlikle katılmıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Huysuz bir insanımdır cevabının olumsuz bir özellik olması bulundukları çevre ve arkadaşlar tarafından çok desteklenecek ya da beğenilecek bir özellik olmaması katılımcıların büyük çoğunluğunun katılmıyorum cevabını vermesinde etkili olduğu düşünülebilir. Katılımcıların %1,5 gibi küçük bir kısmının ise, katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur.

Tablo 49. Kendinin Sabırsız Bir İnsan Olduğunu Düşünmek

Sabırsız Bir İnsanım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	24	24	16,0	16,0
Katılmıyorum	40	64	26,7	42,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	33	97	22,0	64,7
Katılıyorum	28	125	18,7	83,3
Tamamen Katılıyorum	25	150	16,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 49 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **genel ruh hali** boyutunun **dürtü kontrolü** alt boyutuna ait maddesine katılmıyorum ve katılıyorum diyen katılımcı sayılarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Katılıyorum diyen katılımcıların duygu durumlarını kontrol altında tutabildikleri, stresli durumlarda olasılıkları net ve soğukkanlılıkla düşünüp değerlendirebildikleri, olumlu bakış açılarını korudukları anlaşılmaktadır. Katılmıyorum diyen katılımcıların ise dürtü kontrolü ve stresle başa çıkabilme yetilerinin düşük olduğu söylenebilir.

Tablo 50. Öfkeyi Zor Kontrol Etmek

Öfkemi Kontrol Etmem Zordur	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	28	28	18,7	18,7
Katılmıyorum	39	67	26,0	44,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	38	105	25,3	70,0
Katılıyorum	27	132	18,0	88,0
Tamamen Katılıyorum	18	150	12,0	100,0
Toplam	150		100	

Tablo ya göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **dürtü kontrolü** alt boyutuna ait ''Öfkemi Kontrol Etmem Zordur' 'maddesine

katılıyorum ve katılmıyorum diyen katılımcı sayılarının birbirine çok yakın olduğu ikisinin de üçte bir civarında olduğu bulunmuştur. Katılmıyorum diyen grubun duygularının denetim altında tutmakta daha başarılı oldukları, anlık duygusal tepkilerini ve streslerini kontrol edebildikleri duygu durumunun farkında oldukları söylenebilir. Katılıyorum diyen katılımcıların da öfkelerine hâkim olamadıklarının farkında olmaları duygu ve davranışlarının farkında olduklarını ama stres ve öfke denetiminde başarısız olduklarını göstermektedir.

Tablo 51. Düşünmeden Hareket Etmek

Düşünmeden Hareket Edişim Problemler Yaratır	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	13	13	8.7	8.7
Katılmıyorum	32	45	21.3	30.0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	32	77	21.3	51.3
Katılıyorum	49	126	32.7	84.0
Tamamen Katılıyorum	24	150	16.0	100.0
Toplam	150		100.0	

Tablo 51'e göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **dürtü kontrolü** alt boyutuna ait maddeye katılımcıların yaklaşık yarısının katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların ani ortaya çıkan şiddetli, yıkıcı duygu durumlarını kontrol etmekte zorlandıkları, olayları düşünüp değerlendirip gerekli eylemi yapmadıkları, baskı altında dikkatlerini toplayamadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 52. Çevredekilerle İyi Geçinememek

Çevredekilerle İyi Geçinemem	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	59	59	39,3	39,3
Katılmıyorum	66	125	44,0	83,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	9	134	6,0	89,3
Katılıyorum	9	143	6,0	95,3
Tamamen Katılıyorum	7	150	4,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **dürtü kontrolü** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin

katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların iyi ilişkiler içinde olmaya önem veren bireyler oldukları görülmektedir. Dürtü kontrolüne ait bu maddeye çoğunluğun katılmıyorum cevabını vermesi katılımcıların ilişkilerini sürdürmek için çaba sarf ettikleri, küçük sorunları büyütmeden çözüm yolu bulabildikleri, birbirine, duygu düşüncelerine saygı gösterdikleri, empati kurabildikleri, anlık duygu durumları üzerinde denetim sahibi oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 53. Tarz Değişirme Zorluğu

Tarzımı Değiştirmem Zordur	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	14	14	9,3	9,3
Katılmıyorum	32	46	21,3	30,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	37	83	24,7	55,3
Katılıyorum	50	133	33,3	88,7
Tamamen Katılıyorum	17	150	11,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 53 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **dürtü kontrolü** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte bir den fazlasının katılıyorum üçte birlik bir kısmının da katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların tarzlarını değiştirme konusunda esnek olmadıkları, değişime direnç gösterdikleri anlaşılmaktadır. Bir başka açıdan değerlendirmek gerekirse, katılımcıların olaylar karşısında belli bir duruşlarının, hayata bakış açılarının, düşünce şekillerinin, yaşadıkları toplumla çelişmeyen doğrularının olduğunu ve bu doğrularını anlık gelişen duygularla değiştirmediklerini sağlam bir duruş sergilediklerini söylemek mümkündür.

3.3.2. Stres Yönetimi Boyutu Strese Dayanıklılık Alt Boyutu Verileri

Tablo 54.Çok Fazla Strese Dayanamamak

Çok fazla strese dayanamam	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	16	16	10,7	10,7
Katılmıyorum	17	33	11,3	22,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	35	68	23,3	45,3
Katılıyorum	52	120	34,7	80,0
Tamamen Katılıyorum	30	150	20,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **strese dayanıklılık** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlasının katılıyorum cevabı verdiği bulunmuştur. Katılımcıların zor şartlar altında oldukları duygu durumları üzerinde olumlu ruh hallerini sürdürebilme ve olumsuz durumları denetim altına alıp olumlu hale çevirme, stres yönetimi konusunda başarısız oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 55. Üzücü Olaylarla Yüz Yüze Gelmekte Zorlanmak

Üzücü Olaylarla Yüz Yüze Gelmek Benim İçin Zordur Değişkenine Göre Analizi	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	14	14	9,3	9,3
Katılmıyorum	25	39	16,7	26,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	15	54	10,0	36,0
Katılıyorum	72	126	48,0	84,0
Tamamen Katılıyorum	24	150	16,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron Duygusal Zekâ ölçeği **stres yönetimi** boyutunun **strese dayanıklılık** alt boyutuna ait olan ‘Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.’ maddesine, araştırmaya katılan katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların çoğunluğunun üzücü olaylarla yüz yüze gelmekte zorlandıklarını ve strese dayanıklı olmadıkları, stres yönetimi becerilerinin gelişmemiş olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 56. Yeni Şartlara Kolay Ayak Uydurmak

Yeni Şartlara Ayak Uydurmak Benim İçin Kolaydır	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	11		7,3	7,3
Katılmıyorum	25		16,7	24,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	31		20,7	44,7
Katılıyorum	63		42,0	86,7
Tamamen Katılıyorum	20		13,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 56 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **strese dayanıklılık** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birine yakın bir kısmının katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların üçte ikisine yakın kısmının katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların stres yaratabilecek farklı ortam ve koşullara ayak uydurmakta zorlanmadıkları, strese yol açan durumları hem düşünsel hem de duygusal açıdan analiz edip başa çıkmak ve uyum sağlamak için doğru planlamalar ve stratejiler geliştirebildikleri, stresi denetim altında tutabildikleri söylenebilir. Bütün bu özelliklerin de katılımcıların strese dayanıklılık becerilerinin gelişmiş olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 57. Başkaları ile Çalışırken Kendi Fikirlerinden Çok Onlarınkine

Güvenmek

Başkaları ile Çalışırken Kendi Fikirlerimden Çok Onlarınkine Güvenirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	19	19	12,7	12,7
Katılmıyorum	50	69	33,3	46,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	52	121	34,7	80,7
Katılıyorum	24	145	16,0	96,7
Tamamen Katılıyorum	5	150	3,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 57 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **strese dayanıklılık** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinin katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların her ne kadar

çevrelerindeki bireylerin fikirlerine açık olsalar da kendine ait fikirlerinin olduğu bu fikirlerinin de arkasında durabildikleri, duygu ve düşüncelerinden emin olduklarını göstermektedir. Katılımcıların kendilerinden emin, baskı altında olsalar bile fikirlerini dile getirebilen bağımsız kişilik yapısına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 58. Kendini Takdir Edebilmek

Kendimi Takdir Ederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	4	2,7	2,7
Katılmıyorum	10	14	6,7	9,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	39	53	26,0	35,3
Katılıyorum	67	120	44,7	80,0
Tamamen Katılıyorum	30	150	20,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tabloya göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **strese dayanıklılık** alt boyutuna ait 'kendimi takdir ederim' maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların içinde bulundukları durumu olumsuz olsa bile olumlu yorumlayabildiklerini, sorunları doğru tanımlayabildiklerini ve kendilerinin fiziksel ve ruhsal zararlardan koruyabildiklerini ve davranışlarının hepsinin farkında olduklarını, davranış ve verdikleri tepkilerden memnun olduklarını göstermektedir.

Tablo 59. Çok Zor Durumların Üstesinden Gelinebileceğine İnanmak

Çok Zor Durumların Üstesinden Geleceğime İnanıyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	8	8	5,3	5,3
Katılmıyorum	8	16	5,3	10,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	20	36	13,3	24,0
Katılıyorum	77	113	51,3	75,3
Tamamen Katılıyorum	37	150	24,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **strese dayanıklılık** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Çalışma yapılan bölgede yaşayan bireylerin yaşam koşullarının zor olması, zor şartları aşmak ve yaşantılarını sürdürebilmek için sürekli

mücadele içinde olmaları katılımcıları bu konuda tecrübeli hale getirmiş ve bundan dolayı da katılıyorum cevabının yüksek çıkmasında etkili olmuştur denebilir.

Tablo 60. Başkalarının Duygusal İhtiyaçlarını, Kolaylıkla Fark Edebilmek

Başkalarının Duygusal İhtiyaçlarını, Kolaylıkla Fark Ederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	12		8,0	8,0
Katılmıyorum	13		8,7	16,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	47		31,3	48,0
Katılıyorum	62		41,3	89,3
Tamamen Katılıyorum	16		10,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 60 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **stres yönetimi** boyutunun **strese dayanıklılık** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlasının katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların çevresinden olup bitenlerden haberdar, iyi gözlem yapabilen, baskı altında olsalar bile diğer bireylerin duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışan, yardımcı olan bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

3.4. ŞARTLARA VE ÇEVREYE UYUM BOYUTU VERİLERİ

3.4.1. Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu Esneklik Alt Boyutu Verileri

Tablo 61. Eski Alışkanlıkları Değiştirebilmek

Eski Alışkanlıklarımı Değiştirebilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	12	12	8,0	8,0
Katılmıyorum	21	33	14,0	22,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	24	57	16,0	38,0
Katılıyorum	61	118	40,7	78,7
Tamamen Katılıyorum	32	150	21,3	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 61'e göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **esneklik** alt boyutuna ait "Eski Alışkanlıklarımı Değiştirebilirim" maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların büyük çoğunluğunun yaşadıkları çevrenin kültürel inanç ve şartlarına

rağmen eski alışkanlıklarını kolayca değiştirebildikleri görülmektedir. Çalışma alanının şehir merkezine yakın olması katılımcıların kendi doğruları ile yaşadıkları çevre koşullarındaki olan doğrular arasındaki farkı en aza indirerek, objektif bakabilme yeteneği geliştirerek uyum becerilerini yükselttiklerini söylemek mümkündür.

Tablo 62. Problemlerin Çözümüne İlişkin Farklı Çözüm Yolları Düşünmeye

Çalışınca Tıkanıp Kalmak

Problemlerin Çözümüne İlişkin Farklı Çözüm Yolları Düşünmeye Çalışınca Genellikle Tıkanır Kalırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	10	10	6,7	6,7
Katılmıyorum	27	37	18,0	24,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	32	69	21,3	46,0
Katılıyorum	61	130	40,7	86,7
Tamamen Katılıyorum	20	150	13,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 62 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **esneklik** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılıyorum diyen katılımcıların olaylara farklı açılardan bakabilme, değişen durum ve şartlara uyum sağlayabilme ve tepki ve taktiklerini bu koşullara uydurabilme, yeni oluşan şartları hızla değerlendirebilme yeteneklerinin çok gelişmiş olmadığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların duygularını yönetme becerilerinde problem yaşadıkları söylenebilir.

Tablo 63. Neler Hissettiğini Bilmek

Neler Hissettiğimi Bilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	4	2,7	2,7
Katılmıyorum	6	10	4,0	6,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	11	21	7,3	14,0
Katılıyorum	84	105	56,0	70,0
Tamamen Katılıyorum	45	150	30,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tabloya göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **gerçekçilik** alt boyutuna ait’ ‘Neler Hissettiğimi Bilirim ‘’ maddesine katılımcıların tamamına yakınının katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların duygularının farkında olduğu, olaylar karşısında neler hissettikleri ve hissettiği duygunun ne olduğunu bilen, duygu ve düşüncelerini farklı bir şekilde yorumlayabilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 64. Kolayca Arkadaş Edinebilmek

Kolayca Arkadaş Edinebilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	7	7	4,7	4,7
Katılmıyorum	16	23	10,7	15,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	22	45	14,7	30,0
Katılıyorum	71	116	47,3	77,3
Tamamen Katılıyorum	34	150	22,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **esneklik** alt boyutuna ait’ ‘Kolayca Arkadaş Edinebilirim’’ maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların ilişki başlatmak ve sürdürmek konusunda bir problemleri olmadığı, farklı düşünce ve bakış açılarına açık olduklarını, empati yapabildiklerini, dolayısıyla da yeni arkadaşlar edinme konusunda sıkıntı çekmedikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 65. Hayatından Memnun Olmak

Hayatımdan Memnunum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	7	7	4,7	4,7
Katılmıyorum	15	22	10,0	14,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	25	47	16,7	31,3
Katılıyorum	64	111	42,7	74,0
Tamamen Katılıyorum	39	150	26,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 65 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **esneklik** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların yaşadıkları şartlar ve çevreden memnun oldukları, hayatlarındaki olumlu olumsuz her şeyi oldukları gibi kabul ettikleri, gerçekleşmesi mümkün olmayan beklenti ve isteklerinin olmadığı görülmektedir.

3.4.2. Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu Gerçekçilik Alt Boyutu Verileri

Tablo 66. Hayallerden Çok Çabuk Sıyrılabilme ve O Anki Durumun Gerçekliğine Dönebilmek

Hayallerimden Çok Çabuk Sıyrılabilir ve O Anki Durumun Gerçekliğine Kolayca Dönebilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	8	8	5,3	5,3
Katılmıyorum	18	26	12,0	17,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	19	45	12,7	30,0
Katılıyorum	73	118	48,7	78,7
Tamamen Katılıyorum	32	150	21,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 66'ya göre Baron Duygusal Zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **gerçekçilik** alt boyutuna ait “ Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim.” maddesine, araştırmaya katılan katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Veriler incelendiğinde araştırmaya katılanların gerçekçi olduğu hayallerinden çabuk sıyrılıp normal yaşantısına kolayca döndüğü, hayal ve gerçeği birbirinden ayırabilen bireyler olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 67. Çevrede Olup Bitenlerin Farkında Olmamak

Çevremde Olup Bitenlerin Farkında Değildir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	42	42	28,0	28,0
Katılmıyorum	48	90	32,0	60,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	29	119	19,3	79,3
Katılıyorum	25	144	16,7	96,0
Tamamen Katılıyorum	6	150	4,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 67 incelendiği zaman katılımcıların üçte ikisi gibi büyük bir çoğunluğunun Bar-0n Duygusal zekâ ölçeğinin “Çevremde olup bitenlerin farkında değildir” maddesine katılmıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların yaşadıkları çevrenin küçük olması, hepsinin birbiri ile akrabalık bağlarının bulunması, yaşadıkları bölgeye göç ile gelmeleri, kendilerini koruma amaçlı kapalı bir toplum olmaları ve birbirlerinden mutlaka haberdar olmaları katılmıyorum cevabının yüksek oranda çıkmasında etkili olmuştur denebilir.

Tablo 68. Neler Hissettiğini Bilmek

Neler Hissettiğimi Bilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	4	2,7	2,7
Katılmıyorum	6	10	4,0	6,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	11	21	7,3	14,0
Katılıyorum	84	105	56,0	70,0
Tamamen Katılıyorum	45	150	30,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **gerçekçilik** alt boyutuna ait ‘Neler Hissettiğimi Bilirim ‘ maddesine katılımcıların tamamına yakınının katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların duygularının farkında olduğu, olaylar karşısında neler hissettikleri ve hissettiği duygunun ne olduğunu bilen, duygu ve düşüncelerini farklı bir şekilde yorumlayabilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 69. Yakın İlişkilerin Çok Önemli Olması

Yakın İlişkilerim Benim ve Arkadaşlarım İçin Çok Önemlidir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	11	16	7,3	10,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	17	33	11,3	22,0
Katılıyorum	79	112	52,7	74,7
Tamamen Katılıyorum	38	150	25,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 69 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **gerçekçilik** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların yaşadığı bölgenin merkeze bağlı eskiden köy yakın zamanda da mahalle olması yaşayanların kendilerine ait küçük bir yaşam alanı oluşturmaları birbirleri ile daha yakın ilişkiler içerisinde olmaları, iç içe yaşıyor olmaları, daha köklü sosyal bağlılıklar geliştirmelerine ve kurulan ilişkilerin önemli olmasına etkindir.

Tablo 70. Kolay Gülümseyememek

Gülümsemek Benim İçin Zordur	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	57	57	38,0	38,0
Katılmıyorum	53	110	35,3	73,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	21	131	14,0	87,3
Katılıyorum	11	142	7,3	94,7
Tamamen Katılıyorum	8	150	5,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 70 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **gerçekçilik** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Toplumda asık suratlı olmanın hoş karşılanmaması ve çevredeki bireylerinde asık suratlı kişilerle ilişki kurmaktansa güler yüzlü insanları tercih etmesi, yani gülümsemenin kişilerarası ilişkiler ve iletişim açısından önemli bir etken olması katılımcıların katılmıyorum cevabını vermesinde etkili olmuştur.

3.4.3. Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu Problem Çözme Alt Boyutu Verileri

Tablo 71. Zorluklarla Adım Adım İlerleyerek Baş Etmek

Zorluklarla Baş Edebilme Yaklaşımım Adım Adım İlerlemektir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	12	12	8,0	8,0
Katılmıyorum	14	26	9,3	17,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	16	42	10,7	28,0
Katılıyorum	67	109	44,7	72,7
Tamamen Katılıyorum	41	150	27,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tabloya göre Baron Duygusal Zekâ Ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **problem çözme** alt boyutuna ait “Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım adım ilerlemektir.” maddesine, araştırmaya katılan katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum yanıtı verdiği belirlenmiştir. Bu veriler araştırmaya katılan grubun olumsuzluklar karşısında sorunun ne olduğunun farkında olan, nasıl etkili ve kalıcı olarak çözmeleri gerektiğini bilen, hangi yol ve stratejiyi uygulamaları gerektiğinin bilincinde olan sistematik ve disiplinli hareket edebilen problem çözme becerisi gelişmiş bireyler olduklarını göstermektedir.

Tablo 72.Bir Problemi Çözerken Her Olasılığı İnceleyip, Daha Sonra

En İyisine Karar Vermek

Bir Problemi Çözerken Her Olasılığı İnceler, Daha Sonra En İyisine Karar Veririm	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	9	14	6,0	9,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	22	36	14,7	24,0
Katılıyorum	71	107	47,3	71,3
Tamamen Katılıyorum	43	150	28,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 72 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **problem çözme** alt boyutuna ait “Bir Problemi Çözerken Her Olasılığı İnceler, Daha Sonra En İyisine Karar Veririm” maddesine

katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların yaşam koşullarının ve ekonomik şartlarının iyi olmaması bir sorunla karşılaştıkları zaman düşünmeden hareket etme lükslerinin olmadığını detaylı bir şekilde düşünüp kendilerine en uygun olan çözümü bulup ona göre hareket etmeleri zorunluluğunu biliyor oldukları görülmüştür. Dolayısıyla da katılımcıların çözüm üretmek ve değerlendirmek, yapılacak şeylere karar vermek ve bunu etkili bir şekilde uygulamak gibi yeteneklerinin ve problem çözme becerilerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 73. Güç Bir Durumla Karşılaşıldığında Konuyla İlgili Olabildiğince

Çok Bilgi Toplamak

Güç Bir Durumla Karşılaştığımda Konuyla İlgili Olabildiğince Çok Bilgi Toplamayı İsterim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	3	2,0	2,0
Katılmıyorum	4	7	2,7	4,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	25	32	16,7	21,3
Katılıyorum	81	113	54,0	75,3
Tamamen Katılıyorum	37	150	24,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **problem çözme** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabı verdiği görülmektedir. Katılıyorum cevabını veren katılımcıların sorunları disiplinli ve detaylı bir şekilde ele aldıkları ve olabildiğince çok bilgi toplayıp çözüm üretmeye çalıştıkları, bir problemle karşılaştıkları zaman endişeye kapılmadan ne yapılacağına karar verdikleri, problem çözme becerilerinin yüksek olduğunu anlaşılmaktadır.

Tablo 74. Fanteziler ya da Hayaller Kurmadan Her Şeyi Gerçekte Olduğu Gibi Görmek

Fanteziler ya da Hayaller Kurmadan Her Şeyi Gerçekte Olduğu Gibi Görmeye Çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	14	19	9,3	12,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	31	50	20,7	33,3
Katılıyorum	73	123	48,7	82,0
Tamamen Katılıyorum	27	150	18,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 74 incelendiğinde Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **problem çözme** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların problemler karşısında gerçekçi davranabilen, gerçekçi çözümler üretebilen, sorunun nedenini saptayabilen, ne yapılacağına karar verebilen, ayakları yere basan ve problem çözme becerisi yüksek dolayısıyla da insani ilişkileri iyi bireylerdir denebilir.

Tablo 75. Duygusal Zekâ Ölçeğindeki Sorulara Samimi Bir Şekilde Cevap Vermek

Yukarıdaki İfadelere Samimi Bir Şekilde Cevap Verdim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0	0,0	0,0
Katılmıyorum	0	0	0,0	0,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	0	0	0,0	0,0
Katılıyorum	38	38	25,3	25,3
Tamamen Katılıyorum	112	150	74,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 75 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **şartlara ve çevreye uyum** boyutunun **problem çözme** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların tamamının katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların yapılan çalışmada sorulan sorulara içten, soruların çok fazla olmasına rağmen sıkılmadan sonuna kadar disiplinli ve dikkatli bir şekilde cevap vermeleri problem çözme becerilerinin gelişmiş olduğunu göstermektedir.

3.5. KİŞİLERARASI İLİŞKİLER BECERİLERİ BOYUTU VERİLERİ

3.5.1. Kişiler Arası İlişkiler Beceriler Boyutu Sosyal Sorumluluk Alt Boyutu Verileri

Tablo 76. İnsanlara Yardım Etmekten Hoşlanmak

İnsanlara Yardım Etmekten Hoşlanırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	5	10	3,3	6,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	9	19	6,0	12,7
Katılıyorum	58	77	38,7	51,3
Tamamen Katılıyorum	73	150	48,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 76'ya göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **sosyal sorumluluk** alt boyutuna ait ‘‘İnsanlara Yardım Etmekten Hoşlanırım’’ maddesine katılımcıların büyük çoğunluğunun katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılıyorum cevabının yüksek olması içinde yaşanılan toplumun kültürel özelliklerinden dolayı yardımseverliğin bir erdem olması çocukluktan itibaren iyi insan olmanın özelliklerinden birinin de yardımseverlik olduğunun anlatılması etkili olmuştur. Yine daha öncede sıkça bahsedildiği üzere katılımcıların çalışma yapılan bölgeye göç olarak gelmiş olmaları, kendilerini yabancı hissetmeleri, zor anlarında birbirlerine daha da çok yardımcı olmaları bir anlamda yalnız olmadıklarını hissetmek istemelerinden kaynaklanabilir.

Tablo 77. Kurallara Uyan Bir Vatandaş Olmanın Çok Önemli Olduğunu

Düşünmek

Kurallara Uyan Bir Vatandaş Olmak Çok Önemlidir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	6	6	4,0	4,0
Katılmıyorum	14	20	9,3	13,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	7	27	4,7	18,0
Katılıyorum	57	84	38,0	56,0
Tamamen Katılıyorum	66	150	44,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 77 incelendiğinde Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **sosyal sorumluluk** alt boyutuna ait maddeye katılımcıların tamamına yakın bir kısmı ikisinin katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların hem yaşadıkları çevre kurallarına hem te toplumun kültürel kural ve değerlerine uymanın önemli olduğunu düşündükleri söylenebilir. Çalışma yapılan bölgeye sonradan gelip yerleşmiş olmaları, yaşamlarını sürdürecekleri ortama kendilerini kabul ettirmek için uyulması gereken kuralların olduğunun bilincinde olup aykırı bir davranışta bulunmadıkları aynı zamanda kendilerine has kültürel kuralları da yok saymadıkları görülmektedir.

Tablo 78. Başka Bir Yerde Bulunmak Zorunluluğu Olsa da, Ağlayan Bir

Çocuğun Anne ve Babasını Bulmasına Yardım Etmek

Aynı Anda Başka Bir Yerde Bulunmak Zorunda Olsam da, Ağlayan Bir Çocuğun Anne ve Babasını Bulmasına Yardım Ederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	3	2,0	2,0
Katılmıyorum	1	4	0,7	2,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	9	13	6,0	8,7
Katılıyorum	63	76	42,0	50,7
Tamamen Katılıyorum	74	150	49,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 78'e göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **sosyal sorumluluk** alt boyutuna ait 'maddesine katılımcıların tamamına yakınının katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların kendilerine bir

katkısı olmasa bile diğer bireylerin ihtiyaçlarını fark eden, işbirliği yapabilen, içinde bulunduğu topluma faydalı, yapıcı, vicdani kuralları bireysel yararlarından üstün tutan bireyler olduğu katılımcıların tamamına yakınının katılıyorum cevabını vermesinden anlaşılmaktadır.

Tablo 79. Başkalarına Neler Olduğunu Önemsemek

Başkalarına Neler Olduğunu Önemserim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	3	2,0	2,0
Katılmıyorum	12	15	8,0	10,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	22	37	14,7	24,7
Katılıyorum	76	113	50,7	75,3
Tamamen Katılıyorum	37	150	24,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **sosyal sorumluluk** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların başkalarının ihtiyaçlarını ve duygularını önemseyen ve sosyal farkındalıkları yüksek bireyler olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 80. Endişeli Olmak

Endişeliyimdir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	21	21	14,0	14,0
Katılmıyorum	26	47	17,3	31,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	45	92	30,0	61,3
Katılıyorum	45	137	30,0	91,3
Tamamen Katılıyorum	13	150	8,7	100,0
Toplam				

Tablo 80'e göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **sosyal sorumluluk** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birine yakın bir kısmının katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılıyorum cevabının ise diğer cevaplarla yakın olduğu görülmektedir. Bu durum katılımcıların endişe ile başa çıkma, endişe duygusunu denetleme üzerinde problemleri olduğunu göstermektedir. Endişe duygusu katılımcıların sağlıklı düşünmesini diğer bireylerle

ilişkilerini, hem özel hem de iş yaşantısına odaklanmaya engel oluşturabileceği için katılımcıların kişilerarası becerilerini de olumsuz yönde etkiler.

Tablo 81. Endişeyi Kontrol Edememenin Farkında Olmak

Endişemi Kontrol Etmemin Zor Olduğunu Biliyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	14		9,3	9,3
Katılmıyorum	40		26,7	36,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	39		26,0	62,0
Katılıyorum	51		34,0	96,0
Tamamen Katılıyorum	6		4,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 81 incelendiğinde Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **sosyal sorumluluk** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinin katılmıyorum üçte birden fazlasının da katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların toplum için katkı sağlayan, işbirliği yapan yapıcı ve faydalı bireyler olması bireyin kişiler arası becerilerinin gelişmiş olduğunu gösterir fakat katılımcıların endişelerini kontrol edememeleri sağlıklı düşünme ve ilişki kurmayı engeller. Dolayısıyla katılımcıların daha önceki sosyal sorumluluk maddeleri analiz edildiği zaman bu becerilerinin yüksek olduğunu fakat tablo 81 analiz edildiği zaman ise katılımcıların endişe kontrol problemlerinin olduğu anlaşılmaktadır.

3.5.2. Kişiler Arası İlişkiler Beceriler Boyutu Kişilerarası ilişkiler Alt

Boyutu Verileri

Tablo 82.Sevgiyi Belli Edememek

Sevgimi Belli Edemem	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	27	27	18,0	18,0
Katılmıyorum	43	70	28,7	46,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	20	90	13,3	60,0
Katılıyorum	42	132	28,0	88,0
Tamamen Katılıyorum	18	150	12,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 82 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **Kişilerarası beceriler** boyutunun **Kişilerarası ilişkiler** alt boyutuna ait olan sevgimi belli edemem maddesine katılımcıların yaklaşık katılmıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılıyorum cevabını veren katılımcıların ise üçte bir olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık yarısının duygularını dile getirmekte ve karşı tarafa hissettirmekte zorlanmadıkları görülmektedir. Çalışma yapılan bölgenin kültürel yapısı gereği sevgi göstermenin ayıp ya da güçsüzlük göstergesi olarak düşünülmesi sonuçları etkilemiş olabilir.

Tablo 83. Başkalarıyla İyi İlişkiler Kurmak

Başkalarıyla İyi İlişkiler Kurarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	3	8	2,0	5,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	16	24	10,7	16,0
Katılıyorum	74	98	49,3	65,3
Tamamen Katılıyorum	52	150	34,7	100,0
Toplam	150		100	

Tabloya göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **kişilerarası ilişkiler** alt boyutuna ait ”Başkalarıyla İyi İlişkiler Kurarım” maddesine katılımcıların tamamına yakın bir kısmının katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun iletişim becerilerinin yüksek olduğu karşılarındaki bireylerle yapıcı ilişkiler kurmaya çalıştığı anlaşılmaktadır.

Çalışma alanında uzun süredir çalışmaya bağlı gözlemlerden edinilen izlenim katılımcıların genellikle uyumlu, barışçıl ve iyi dinleyiciler olduğu, kendilerine yarar sağlayacak bilgileri almakta istekli oldukları bu gözlemler ve katılıyorum cevabının çoğunlukta olması dolayısıyla kişiler arası ilişkiler becerilerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 84. Başkalarınca Sosyal Olunduğunun Düşünülmesi

İnsanlar Benim Sosyal Olduğumu Düşünürler	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	8	8	5,3	5,3
Katılmıyorum	12	20	8,0	13,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	40	60	26,7	40,0
Katılıyorum	65	125	43,3	83,3
Tamamen Katılıyorum	25	150	16,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 84 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **kişilerarası ilişkiler** alt boyutuna ait maddeye katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların kendi farkındalıkları olduğu kadar, diğer bireylerinde kendileri hakkında neler düşündüklerini anlayabilmeleri bu bireylerin aynı zamanda çevreleriyle sağlıklı ve iyi ilişkiler içinde olduğunu göstermektedir.

Tablo 85. Arkadaşların Özel Şeylerini Anlatabilmesi

Arkadaşlarım Bana Özel Şeylerini Anlatabilirler	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	6	6	4,0	4,0
Katılmıyorum	10	16	6,7	10,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	17	33	11,3	22,0
Katılıyorum	70	103	46,7	68,7
Tamamen Katılıyorum	47	150	31,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **kişilerarası ilişkiler** alt boyutuna ait “Arkadaşlarım Bana Özel Şeylerini Anlatabilirler” maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikiden fazlasının katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Çalışma yapılan bölgedeki katılımcıların büyük

çoğunluğunun akraba ya da aynı bölgeden gelmiş olmaları daha samimi ilişkiler kurmalarına, uzun yıllar beraber yaşamış olmaları birbirlerine özel meselelerini daha rahat anlatmalarına, yabancı bir çevrede bulundukları için sorunlarını en yakın olarak gördükleri ve en güvendikleri kişilere anlatarak çözüm bulmaya çalışmaları katılıyorum cevabının çok çıkmasında bir etkidir. Aynı zamanda da katılımcıların özel meselelerin anlatılabilecek bireyler olması kişilerarası yetkinliklerinin gelişmiş, farklı görüş ve düşünceleri anlamaya çalışan, içten ilişkiler kurabilen bireyler olduğunu göstermektedir.

Tablo 86. Yeni Şeylere Zor Başlamak

Yeni Şeylere Başlamak Benim İçin Zordur	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	22	22	14,7	14,7
Katılmıyorum	45	67	30,0	44,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	28	95	18,7	63,3
Katılıyorum	44	139	29,3	92,7
Tamamen Katılıyorum	11	150	7,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 86 incelendiğinde Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **kişilerarası ilişkiler** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlasının katılmıyorum cevabını verdiği üçte birlik bir kısım katılımcının ise katılıyorum cevabı verdiği bulunmuştur. Katılımcıların az bir kısmının yeni şeylere başlama konusunda daha cesur ve istekli davrandıkları görülmektedir. Bu grubun yeni girdikleri bir toplumda diğer bireylere saygılı ve iyi ilişkiler kurabilen değişim ve gelişime ayak uydurabilen, kendi ve toplum adına yarar sağlayacak katkılarda bulunan ve sorumluluk almaktan çekinmeyen bireyler oldukları söylenebilir.

Tablo 87. Can Sıkıcı Problemlerle Nasıl Baş Edilebileceğini Bilmek

Can Sıkıcı Problemlerle Nasıl Baş Edilebileceğini Bilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	7	7	4,7	4,7
Katılmıyorum	11	18	7,3	12,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	29	47	19,3	31,3
Katılıyorum	79	126	52,7	84,0
Tamamen Katılıyorum	24	150	16,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **kişilerarası ilişkiler** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Kişilerarası becerilerin yaşadıkça öğrenilen ve geliştirilen bir beceri olduğu düşünülürse; katılımcıların yaşadıkları hayat koşulları nedeni ile sık sık can sıkıcı problemlerle karşılaştıkları, zor durumda kaldıklarında problemlerinin çözümüne yardımcı olabilecek çok fazla yakınlarının olmaması ya da onlarında aynı sorunlarının olması katılımcıların sorunlarını kendi başlarına çözmeye itmiş ve zaman içerisinde de bu becerileri geliştirmiş olabilir.

Tablo 88. Zor Şartlarda Serinkanlılığın Nasıl Korunacağını Bilmek

Zor Şartlarda Serinkanlılığımı Nasıl Koruyacağımı Bilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	5	3,3	3,3
Katılmıyorum	9	14	6,0	9,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	31	45	20,7	30,0
Katılıyorum	76	121	50,7	80,7
Tamamen Katılıyorum	29	150	19,3	100,0
Toplam				

Tablo 88'e göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **Kişilerarası beceriler** boyutunun **kişilerarası ilişkiler** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların kendilerini baskı altında hissetseler bile mantıklı hareket etmeye ve ani gelişen duygu durumlarını ilişki durumlarına zarar vermesini engellemek ve sürdürülebilirlik açısından kontrol

edebildikleri, farklı düşünceleri, bakış açılarını anlamaya çalıştıkları, katılımcıların kişilerarası ilişki becerilerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

3.5.2. Kişiler Arası İlişkiler Beceriler Boyutu Empati Alt Boyutu Verileri

Tablo 89.Doğrudan İfade Edilmese de, Başkalarının Duygularını

Anlayabilmek

Doğrudan İfade Etmeseler de, Başkalarının Duygularını Çok İyi Anlarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	3	2,0	2,0
Katılmıyorum	13	16	8,7	10,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	35	51	23,3	34,0
Katılıyorum	72	123	48,0	82,0
Tamamen Katılıyorum	27	150	18,0	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 89 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **empati** alt boyutuna ait maddeye katılımcıların üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların çoğunluğunun başkalarının duygularına duyarlı, iyi bir dinleyici, iyi bir gözlemci, karşısındaki bireylerin bakış açısını anlayabilen, değer veren ve onlara yardımcı olabilen bireyler olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 90. Diğer İnsanların Duygularını İncitmemeye Özen Göstermek

Diğer İnsanların Duygularını İncitmemeye Özen Gösteririm	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	6	6	4,0	4,0
Katılmıyorum	8	14	5,3	9,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	13	27	8,7	18,0
Katılıyorum	68	95	45,3	63,3
Tamamen Katılıyorum	55	150	36,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **empati** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların tamamına yakınının katılıyorum cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların empati

becerilerinin yüksek diğer bireylerin duygu ve düşüncelerini anlayan, önem veren dolayısıyla da iletişim kurarken nezaketle yaklaşan bireyler olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 91. Bazı Şeyler Hakkında Zor Fikir Değiştirmek

Bazı Şeyler Hakkında Fikrimi Değiştirmem Zordur	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	10	10	6,7	6,7
Katılmıyorum	27	37	18,0	24,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	32	69	21,3	46,0
Katılıyorum	61	130	40,7	86,7
Tamamen Katılıyorum	20	150	13,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 91'e göre Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **empati** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin katılıyorum cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların diğer empati alt boyutuna ait sorulara verdikleri cevaplardan diğer bireylerin duygularını anlayabilme yeteneklerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Fakat bu soruya verilen cevaptan anlaşıldığı üzere katılımcıların başkalarının duygu ve düşüncelerini anlamakta zorlanmazken kendi duygu ve düşünceleri hakkında çok fazla esnek davranmadıkları görülmektedir. Özellikle çalışma yapılan bölgenin kültürel özelliklerine bağlı geliştirilen davranış ve düşünceleri katılımcıların değiştirmekte zorlandıkları gözlemlenmiştir.

Tablo 92. En İyisini Ümit Etmek

Genellikle En İyisini Ümit Ederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	3	2,0	2,0
Katılmıyorum	12	15	8,0	10,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	25	40	16,7	26,7
Katılıyorum	69	109	46,0	72,7
Tamamen Katılıyorum	41	150	27,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 92 incelendiği zaman Baron duygusal zekâ ölçeğinin **kişilerarası beceriler** boyutunun **empati** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların gerek sosyal

yaşamında gerek se özel yaşamında karşılaştığı sorun ve olaylar karşısında olumlu bakış açılarını korudukları, ümitsizliğe kapılmadıkları, çevrelerindeki bireylerin duygu durumlarını anlamaya çalışıp olumsuz olsa bile iyi şeyler olacağını düşünüp karşısındaki bireyi de buna ikna etme kabiliyetlerinin olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 93. Abartmayı Sevmek

Abartmayı Severim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	54	54	36,0	36,0
Katılmıyorum	54	108	36,0	72,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	22	130	14,7	86,7
Katılıyorum	15	145	10,0	96,7
Tamamen Katılıyorum	5	150	3,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Baron duygusal zekâ ölçeğinin **Kişilerarası beceriler** boyutunun **empati** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının katılmıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların yaşadığı olay ve duygularının farkında olduğu gibi anlatan ve yaşayan, çevresindeki insanların duyguları ile ilgili, empati kurabilen fakat bunları yaparken abartmadan olması gerektiği kadar dozunu ayarlayabilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

4. ÇEŞTEPE AİLE SAĞLIĞI MERKEZİNE BAŞVURAN HASTALARIN İLETİŞİM BECERİLERİ VERİLERİ

4.1. İletişim Becerileri Bilişsel Boyut Verileri

Tablo 94. İnsanları Anlamaya Çalışmak

İnsanları anlamaya çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	1	1	0,7	0,7
Nadiren	11	12	7,3	8,0
Bazen	16	28	10,7	18,7
Genellikle	72	100	48,0	66,7
Her zaman	50	150	33,3	100,0
Toplam	150		100,0	

İletişim Becerileri Envanterinin İnsanları anlamaya çalışırım” sorusuna katılımcıların yarısına yakını genellikle, üçte biri ise her zaman cevabını vermiştir. Çoğunluğunun olumlu yanıt verdiği soruya sadece bir kişi hiçbir zaman yanıtını verdiği bulunmuştur. Bu da çalışmaya katılanların İletişim Becerileri Envanteri **bilişsel** boyutunun yüksek olduğunu göstermiştir.

Tablo 95. Düşünceleri Başkalarına Tam Olarak İletmekte Zorluk Çekmek

Düşüncelerimi Başkalarına Tam Olarak İletmekte Zorluk Çekerim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	17	17	11,3	11,3
Nadiren	42	59	28,0	39,3
Bazen	67	126	44,7	84,0
Genellikle	20	146	13,3	97,3
Her zaman	4	150	2,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 95 incelendiği zaman **iletişim becerileri bilişsel** alt boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birden biraz fazlasının hiçbir zaman ve nadiren yine üçte birden fazlasının ise bazen cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların etkili ve sağlıklı iletişim kurduğunu iletmek istedikleri iletiyi doğru olarak iletebildikleri iletişim becerilerinin gelişmiş olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 96. Dikkati Karşıdaki Kişinin İlgi Alanı Üzerinde Toplayabilmek

Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	8	8	5,3	5,3
Nadiren	18	26	12,0	17,3
Bazen	39	65	26,0	43,3
Genellikle	63	128	42,0	85,3
Her zaman	22	150	14,7	100,0
Toplam	150		100,0	

İletişim Becerileri Envanterinin bilişsel alt boyutuna ait” Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim” sorusuna katılımcıların yarısından fazlasının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Çoğunluğunun olumlu yanıt verdiği soruya hiçbir zaman yanıtını verenlerin sayısının çok düşük olduğu görülmektedir. Katılımcıların iletişim kurarken ve sürdürürken iyi bir dinleyici ve gözlemci oldukları anlaşılmaktadır. Çalışmaya katılanların iletişim becerileri envanteri bilişsel boyutunun yüksek olduğunu göstermiştir

Tablo 97. Eleştirileri Karşıdaki Kişiyi İncitmeden İletebilmek

Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	3	3	2,0	2,0
Nadiren	8	11	5,3	7,3
Bazen	29	40	19,3	26,7
Genellikle	69	109	46,0	72,7
Her zaman	41	150	27,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 97 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel** boyuta ait soruya katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların diğer bireylerin duygularını önemsedikleri, kırmamaya özen gösterdikleri, hataları varsa düzeltmesi için iyi niyetli uyarılarda bulunan bunu yaparken de karşısındakini rencide etmeden, nazik bir dil kullanan bireyler oldukları anlaşılmaktadır. Katılımcıların uygun dille eleştiri ya da iletişim kurmanın önemini öğrenmiş ve öğrendiği bu bilgileri doğru şekilde kullanma becerisine sahip yani bilişsel becerisi gelişmiş olduğu görülmektedir.

Tablo 98. Karşıdaki Kişiyle Aynı Görüş Paylaşılmasa Bile Fikirlerine Saygı Duymak

Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	3	3	2,0	2,0
Nadiren	8	11	5,3	7,3
Bazen	16	27	10,7	18,0
Genellikle	53	80	35,3	53,3
Her zaman	70	150	46,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 98'e göre **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle, her zaman cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların etkili iletişim kurmada empatinin önemini farkında olan, farklı duygu ve düşüncelerde olsa bile onları anlamaya çalışan, birbirlerine saygılı bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 99. Karşıdaki Kişinin Konuşmaya ve Dinlemeye İstekli Olup Olmadığını Anlamaya Çalışmak

Karşımdaki kişinin Konuşmaya ve Dinlemeye İstekli Olup Olmadığını Anlamaya Çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman				
Nadiren	14	14	9,3	9,3
Bazen	31	45	20,7	30,0
Genellikle	78	123	52,0	82,0
Her zaman	27	150	18,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 99 incelendiğinde **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle, her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların iletişimde bulundukları diğer bireylerin duygu durumlarına, iletişim kurmaya istekli olup olmadıklarını önemsediklerini, sağlıklı bir iletişim kurabilme de etkin dinleme ve konuşmanın gerekliliğini bilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır

Tablo 100. Yanlış Tutum ve Davranışları Kabul Etmek

Yanlış Tutum ve Davranışlarımı Kabul Ederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	8	8	5,3	5,3
Nadiren	15	23	10,0	15,3
Bazen	34	57	22,7	38,0
Genellikle	59	116	39,3	77,3
Her zaman	34	150	22,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 100'e göre **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte ikisine yakını genellikle, her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların özeleştiriyi yapabilen, olaylara tek bir açıdan değil de farklı açılardan da bakabilen, eleştiriyi, farklı yorumlara ve kendini geliştirmeye açık bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo101. Dinleyen Anlamaz Göründüğünde, İletilmek İstenileni

Tekrarlamak

Dinleyenim Anlamaz Göründüğünde, İletmek İstediklerimi Tekrarlar, Yeni Kelimelerle İfade Eder, Özetlerim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	11	11	7,3	7,3
Nadiren	19	30	12,7	20,0
Bazen	44	74	29,3	49,3
Genellikle	57	131	38,0	87,3
Her zaman	19	150	12,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlasının genellikle, her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların iletişimde oldukları bireylere iletmek istedikleri iletiyi anlamadıkları zaman onların anlayabileceği açık ve basit bir dille öfkelenmeden, sıkılmadan, kendi duygu durumları üzerinde hâkimiyet kurmuş, hedeflerine ulaşana kadar defalarca anlatabilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 102. Küs Olunan Birisiyle Barışmak İçin İlk Adımı Atamamak

Küs Olduğum Birisiyle Barışmak İstedimde İlk Adımı Atmaktan Çekinirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	24	24	16,0	16,0
Nadiren	19	43	12,7	28,7
Bazen	57	100	38,0	66,7
Genellikle	30	130	20,0	86,7
Her zaman	20	150	13,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 102 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel boyutuna** ait maddesine hiçbir zaman ve nadiren cevabını veren katılımcıların toplamının üçte birden az olduğu genellikle, her zaman cevabını verenlerin ise üçte bir olduğu sadece bazen cevabını verenlerin üçte birden biraz fazla olduğu bulunmuştur. Katılımcıların ilk adımı atmaktan genel olarak çekindikleri görülmektedir. Katılımcıların daha önce verdikleri cevaplardan iletişimi başlatma konusunda sıkıntı çekmedikleri görülürken tablo 115 incelendiği zaman stres altında iletişimi başlatma konusunda bir tutum geliştiremedikleri görülmektedir.

Tablo 103. Karşıdaki Kişinin Ters Düşen Duygu ve Düşüncelerini

Yargılamak

Karşıdaki Kişinin Bana Ters Düşen Duygu ve Düşüncelerini Yargıları	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	23	23	15,3	15,3
Nadiren	28	51	18,7	34,0
Bazen	48	99	32,0	66,0
Genellikle	33	132	22,0	88,0
Her zaman	18	150	12,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 103 incelendiğinde **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel boyutuna** ait maddesine katılımcıların hiçbir zaman cevabını verenlerin üçte birden daha az bazen ve genellikle cevabını verenlerin ise üçte birden fazla olduğu bulunmuştur. Katılımcıların tablo 98 de karşıdaki kişiyle aynı görüşü paylaşsam bile fikirlerine saygı duyarım maddesine olumlu cevap oranı yüksek çıktığı görülürken tablo 103 incelendiği zaman hiçbir zaman cevabını verenlerin çok az olduğu

bulunmuştur. Katılımcıların karşısındaki bireylerin görüşlerine saygı duyarım cevabının yüksek olması aynı zamanda da kendilerine ters düşen duygu ve düşünceleri yargıların cevabının yüksek olması birbiriyle çelişmektedir.

Tablo 104. İnsanlara Güvenmek

Genellikle İnsanlara Güvenirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	20	20	13,3	13,3
Nadiren	22	42	14,7	28,0
Bazen	33	75	22,0	50,0
Genellikle	61	136	40,7	90,7
Her zaman	14	150	9,3	100,0
Toplam	150		100,0	

İletişim Becerileri Envanteri bilişsel boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birden fazlasının genellikle, her zaman cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların yaşadıkları çevrede uzun süredir beraber olmaları, çoğunun akraba olmaları, birbirlerini yakından tanıyor olmaları, genellikle her zaman cevabının yüksek çıkmasında etkili olmuş olabilir.

Tablo 105. Başkalarını Dinlemek Mecburiyetinde Olmadığını Düşünmek

Başkalarını Dinlemek Mecburiyetinde Olmadığını Düşünürüm	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	37	37	24,7	24,7
Nadiren	43	80	28,7	53,3
Bazen	41	121	27,3	80,7
Genellikle	21	142	14,0	94,7
Her zaman	8	150	5,3	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 105 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte birinin den azının hiçbir zaman cevabını verdiği nadiren ve bazen cevabını verenlerin ise üçte ikiye yakın olduğu bulunmuştur. Katılımcılar ilgisini çekmeyen kendilerine bir fayda sağlamayacak konuları çok dinlemek zorunda olmadıklarını düşünmüş olabilirler

Tablo 106. İletişim Kurulan Kişinin Tutumundan Çok Sorununu Anlamaya Çalışmak

İletişim Kurduğum Kişinin Tutumundan Çok Sorununu Anlamaya Çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	0	0	0	0
Nadiren	16	16	10,7	10,7
Bazen	40	56	26,7	37,3
Genellikle	67	123	44,7	82,0
Her zaman	27	150	18,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 106 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel** boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların iletişim içinde oldukları bireylerin davranışlarından ziyade katılımcıların davranışlarının altında yatan sorunun ne olduğunu anlamaya ve çözüm bulmaya öncelik verdiklerini, empati kurmaya çalıştıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 107. Başkaları İle İlişkileri Bozacak Çıkışlar Yapmak

Başkaları İle İlişkilerimi Bozacak Çıkışlar Yapabilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	51	51	34,0	34,0
Nadiren	43	94	28,7	62,7
Bazen	34	128	22,7	85,3
Genellikle	17	145	11,3	96,7
Her zaman	5	150	3,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel** boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin hiçbir zaman ve nadiren cevabını verdiği bulunmuştur. İletişim süreci içerisinde, duyguların kontrolü, oluşabilecek olumsuz sonuçlar için doğru analiz yapıp önlem alabilmek bireyin duyguları üzerinde özenetim sahibi olabilmesi ile mümkündür. Katılımcıların **duygu** kontrollerinin gelişmiş olduğunu ve ani tepki ve çıkışların iletişim ortamını bozabileceğini ve çatışmaya sebep olabileceğinin farkında oldukları, olumsuz

duygulardan olabildiğince çabuk kurtulabilen ve bu duyguların ortaya çıkmasına engel olabilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 108. Kendini Karşıdaki Kişinin Yerine Koyarak, Duygu ve Düşüncelerini Anlamaya Çalışmak

Kendimi Karşımdaki Kişinin Yerine Koyarak, Duygu ve Düşüncelerini Anlamaya Çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	0	0	0	0
Nadiren	7	7	4,7	4,7
Bazen	24	31	16,0	20,7
Genellikle	70	101	46,7	67,3
Her zaman	49	150	32,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tabloya göre **İletişim Becerileri Envanteri bilişsel** boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Kişiler arası ilişkilerde empati becerisi gelişmiş kişiler başkalarıyla daha iyi ilişkiler kurabilir. Empati kurmak bireylere anlaşılmış olmak ve desteklendiğini hissettirmek gibi olumlu duygular hissettirebilir. Yine başkalarını anlamaya çalışarak iletişim kurmak kişiler arası ilişkilerin gelişimine katkı sağlayabilir. Katılımcılarında iletişim sürecinde başkalarını anlama becerisinin öneminin farkında oldukları anlaşılmaktadır.

4.2. İletişim Becerileri Duygusal Boyut Verileri

Tablo 109. Eleştirilmekten Hoşlanmamak

Genelde eleştirilmekten hoşlanmam	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	28	28	18,7	18,7
Nadiren	32	60	21,3	40,0
Bazen	45	105	30,3	70,0
Genellikle	29	134	19,3	89,3
Her zaman	16	150	10,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 109 incelendiği zaman **iletişim becerileri duygusal** alt boyutuna ait” Genelde eleştirilmekten hoşlanmam” sorusuna hiçbir zaman diyen katılımcı sayısının üçte birden az olduğu genellikle, her zaman diyenlerin ise üçte birden fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların farklı düşünce ve bakış açılarına, eleştirilere çok açık olmadıkları anlaşılmaktadır. Bu da çalışmaya katılanların iletişim becerileri envanteri Duygusal boyutunun orta düzeyde olduğunu göstermiştir. Çalışmaya katılanların sosyo kültürel özelliklerinin sonucu etkilemiş olabileceği düşünülebilir.

Tablo 110. Karşıdaki Kişiyi Dinlerken Hayal Kurmak

Karşıdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	54	54	36,0	36,0
Nadiren	42	96	28,0	64,0
Bazen	33	129	22,0	86,0
Genellikle	10	139	6,7	92,7
Her zaman	11	150	7,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 110’a göre **İletişim Becerileri Envanteri Duygusal** boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinin hiçbir zaman yarısına yakınının da nadiren, bazen cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların karşıdaki bireyleri dinlerken etkin bir şekilde, sadece sesleri işitmedikleri, ne anlatıldığını da gerçekten algıladıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 111. İnsanları Dinlerken Sıkıldığını Hissetmek

İnsanları dinlerken sıkıldığını hissedirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	28	28	18,7	18,7
Nadiren	54	82	36,0	54,7
Bazen	50	132	33,3	88,0
Genellikle	14	146	9,3	97,3
Her zaman	4	150	2,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 111 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri duygusal** boyuta ait soruya katılımcıların yarısından fazlasının hiçbir zaman ve nadiren cevabını verdiği bulunmuştur. Anlamlı ve etkili iletişim kurmada önemli bir yere sahip olan dinleme becerisinin yüksek olması karşıdaki kişinin ne söylediğini anlama ve iletişimin sağlıklı olarak sürdürülebilmesini sağlar. Katılımcıların iletişim sürecinde etkin dinlemeye özen gösterdikleri ve bu becerilerinin gelişmiş olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 112. Karşı Cinsten Biriyle İletişim Kurulduğunda Rahatsızlık

Duymak

Karşı Cinsten Biriyle İletişim Kurduğumda Rahatsızlık Duyarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	31	31	20,7	20,7
Nadiren	39	70	26,0	46,7
Bazen	57	127	38,0	84,7
Genellikle	16	143	10,7	95,3
Her zaman	7	150	4,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 112'ye göre **İletişim Becerileri Envanteri duygusal boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte birden fazlasının hiçbir zaman ve nadiren cevabını verdiği bulunmuştur. Bazen cevabı verenlerin ise üçte bir olduğu görülmektedir. Rahatsızlık duymam cevabını veren katılımcıların İletişim kurarken cinsiyet farkı gözetmedikleri ve rahat iletişim kurdukları, olumsuz cevap verenlerin ise içinde

bulundukları toplum değerleri ve yetiştirilme özelliklerinden dolayı karşı cinsle iletişim kurarken üzerlerinde baskı hissetmelerine ve rahat olamamalarına neden olabileceği düşünülmektedir.

Tablo 113. Zor Özür Dilemek

Özür Dilemek Bana Zor Gelir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	36	36	24,0	24,0
Nadiren	38	74	25,3	49,3
Bazen	52	126	34,7	84,0
Genellikle	20	146	13,3	97,3
Her zaman	4	150	2,7	100,0
Toplam	150		100,o	

Tablo 113 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri duygusal** boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının hiçbir zaman, nadiren ve bazen cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların kendi farkındalıkları yüksek duygularını ifade edebilen ve karşısındaki kişinin de duygularını anlayan, kendi hatasını kabul edebilen, olumlu yada olumsuz davranış ve düşüncelerinin nedenlerini dile getirebilen, iletişimi sürdürmeye istekli bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 114. Konuşurken Sözün Kesilmesinden Rahatsızlık Duymak

Konuşurken Sözünün Kesilmesinden Rahatsız Olurum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	5	5	3,3	3,3
Nadiren	11	16	7,3	10,7
Bazen	34	50	22,7	33,3
Genellikle	68	118	45,3	78,7
Her zaman	32	150	21,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri duygusal boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte birden fazlasının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların iletişim içinde oldukları bireylere iletmek istedikleri mesajın anlaşılabilmesi, sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi için etkin bir şekilde dinlenilmesi gerekliliğinin, sık sık araya giren bireylerle sağlıklı bir iletişim kurulamayacağının farkında oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 115. Çevredeki İnsanlara Karşı İlgisiz Kaldığını Düşünmek

Çevremdeki İnsanlara Karşı İlgisiz Kaldığımı Kanıslındayım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	58	58	38,7	38,7
Nadiren	41	99	27,3	66,0
Bazen	32	131	21,3	87,3
Genellikle	14	145	9,3	96,7
Her zaman	5	150	3,3	100,0
Toplam	150		100,0	

İletişim Becerileri Envanteri duygusal boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının hiçbir zaman ve nadiren cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların çevrelerindeki insanların yaşamlarına, duygu ve düşüncelerine duyarlı, kendi yaşantısı dışında çevresinde de farklı yaşantıların olduğunun bilincinde ve olumlu ya da olumsuz değişiklikleri fark edebilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır. Çalışma yapılan bölgenin yakın zamana kadar küçük bir belde olması ve kültürel özellikleri nedeni ile katılımcıların iç içe yaşıyor olmaları olumlu olumsuz herhangi bir olayda çevrelerindeki bireylerle beraber hareket etmeleri katılımcıların çevrelerindeki insanlara duyarsız kalmasının neredeyse imkânsız kılmaktadır.

Tablo 116. Duygulardan Emin Olamamak

Çoğunlukla Duygularımdan Emin Olamıyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	30	30	20,0	20,0
Nadiren	47	77	31,3	51,3
Bazen	52	129	34,7	86,0
Genellikle	15	144	10,0	96,0
Her zaman	6	150	4,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 116 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri duygusal boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte birden fazlasının hiçbir zaman ve nadiren cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların kişisel farkındalıklarının yüksek, yaşamakta olduğu duygu durumunun farkında, kendi duygularını tanıyan, duyguları, düşünceleri ve tepkileri arasında bağlantı kurabilen, duygusal sınırlarını bilen bireyler oldukları söylenebilir.

Tablo 117. İletişim Kurulan Kimse Tarafından Anlaşılmaktan Mutluluk
Duymak

İletişim Kurduğum Kimse Tarafından Anlaşılmaktan Mutluluk Duyarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	6	6	4,0	4,0
Nadiren	6	12	4,0	8,0
Bazen	15	27	10,0	18,0
Genellikle	65	92	43,3	61,3
Her zaman	58	150	38,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 117'ye göre **İletişim Becerileri Envanteri duygusal** boyutuna ait maddesine katılımcıların tamamına yakınının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların etkin iletişim kurmanın temel öğelerinden birinin de vermek istenen mesajın doğru bir şekilde anlaşılması olduğunun bilincinde oldukları anlaşılmaktadır. İnsanın temel gereksinimleri arasında kabul görmek, anlaşılmaq olduğu düşünöldüğü zaman, iletişim kurulan insanların verilmek istenen mesajı ve duyguyu anlamış olması bireyin sağlıklı iletişim kurmasını ve doyum almasını sağlayabilir. Yine içinde bulunulan olumlu ya da olumsuz duygu durumunun anlaşılabilmesi ve paylaşılması bireye pozitif anlamda katkı sağlar ve mutluluk verebilir.

Tablo 118. Karşıdaki Kişiyeye Güvenmekten Mutlu Olmaq

Karşıdaki Kişiyeye Güvenmek Beni Mutlu Eder	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	4	4	2,7	2,7
Nadiren	7	11	4,7	7,3
Bazen	13	24	8,7	16,0
Genellikle	68	92	45,3	61,3
Her zaman	58	150	38,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 118 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri duygusal** boyutuna ait maddesine katılımcıların tamamına yakınının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların ilişkilerin sağlıklı sürebilmesi için güvenin gerekliliğini bildikleri ve önemsedikleri görölmektedir. Güven duygusunun

aynı zamanda karşıdaki kişiye değer verildiğinin de göstergesi olması, iletişim sürecinde ne söylenirse söylensin yanlış anlaşılmanın çok daha az olmasına, bireyin daha rahat düşünce ve duygularını ifade etmesine olanak sağlayacağı için kurulan iletişimden memnuniyet artar.

Tablo 119. İnsanları Olumlu Beklentilerle Karşılama

Her İnsanı Olumlu Beklentilerle Karşılarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	2	2	1,3	1,3
Nadiren	12	14	8,0	9,3
Bazen	37	51	24,7	34,0
Genellikle	73	124	48,7	82,7
Her zaman	26	150	17,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 119 incelendiğinde **İletişim Becerileri Envanteri duygusal** boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların zorluklarla karşılaşsalar bile pes etmedikleri, iyimser oldukları, ilişkilerine de bu özelliklerini yansıtabildikleri önyargısız ve olumlu beklentiler içinde oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 120. İletişim Kurulan Kişilerden, Bir Şeyler Alıp Onlara da Bir Şeyler Verebilmek

İletişim Kurduğum Kimselerden, Bir Şeyler Alır ve Onlara da Bir Şeyler Verdiğimi Hissederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	1	1	0,7	0,7
Nadiren	11	12	7,3	8,0
Bazen	46	58	30,7	38,7
Genellikle	69	127	46,0	84,7
Her zaman	23	150	15,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 120 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri duygusal** boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların etkili iletişim kurma becerilerinin

yüksek olduğunu iletilerin, duyguların her iki taraf açısından da anlaşılabilirdiği, öneri ve farklı düşüncelere açık oldukları, hatalı davranış ve düşüncelerini değiştirebildikleri, iletişim kurdukları insanların farklı düşünce ve duygularını anlayıp olaylara daha farklı açılardan da bakabilme yetisini geliştirdikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 121. Rahatsız Eden Duyguları İletmekte Sıkıntı Çekmek

Beni Rahatsız Eden Duygularımı İletmekte Sıkıntı Çekerim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	22	22	14,7	14,7
Nadiren	42	64	28,0	42,7
Bazen	61	125	40,7	83,3
Genellikle	17	132	11,3	94,7
Her zaman	8	150	5,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 121'e göre **İletişim Becerileri Envanteri duygusal** boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlası hiçbir zaman ve nadiren cevabını yaklaşık üçte birinin de bazen cevabını verdiği bulunmuştur. Genellikle ve her zaman cevabını verenlerin sayısının çok az olması katılımcıların olumsuz duygularını tanımakta ve anlatmakta bir sıkıntılarının olmadığını duygusal farkındalıklarının yüksek olduğunu göstermektedir.

Tablo 122.Öneride Bulunurken Kişinin Öneriye Açık Olup Olmadığına Dikkat Etmek

Öneride Bulunduğum Kişinin Öneriye Açık Olup Olmadığına Dikkat Ederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	2	2	1,3	1,3
Nadiren	17	19	11,3	12,7
Bazen	32	51	21,3	34,0
Genellikle	71	122	47,3	81,3
Her zaman	28	150	18,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 122 incelendiğinde **İletişim Becerileri Envanteri duygusal** boyutuna ait maddesine katılımcıların yaklaşık üçte ikisinin genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların İletişim kurdukları bireylerin düşünce ve duygularını tanımaya ve anlamaya çalıştıkları, gözlemledikleri ve kişilere göre tutum geliştirdikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 123. İletişim Kurulan İnsanlar Tarafından Anlaşılmak

İletişim Kurduğum İnsanlar Tarafından Anlaşıldığımı Hissederim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	3	3	2,0	2,0
Nadiren	9	12	6,0	8,0
Bazen	29	41	19,3	27,3
Genellikle	84	125	56,0	83,3
Her zaman	25	150	16,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tabloya göre **İletişim Becerileri Envanteri duygusal** boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların iletişim içinde oldukları bireylere duygu ve düşüncelerini açık, net ve anlaşılır şekilde aktarma ve anlayabilme becerisine sahip oldukları etkili iletişim kurdukları iletişim envanteri duygusal boyutlarının yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

4.3. İletişim Becerileri Davranışsal Boyut Verileri

Tablo 124. İletişimde Bulunulan İnsanlardan Gelen Öğüt ve Önerileri

İçtenlikle Dinlemek

İletişimde bulunduğum İnsanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	0	0	0	0
Nadiren	5	5	3,3	3,3
Bazen	23	28	15,3	18,7
Genellikle	63	91	42,0	60,7
Her zaman	59	150	39,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 124 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal** alt boyutuna ait İletişimde bulunduğum İnsanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim” sorusuna katılımcıların yarısına yakını genellikle, üçte birden fazlasının ise her zaman cevabı verdiği bulunmuştur. Katılımcıların öğüt ve önerilere çok açık oldukları daha çok kendi düşünce ve duygularının doğru olmadığı zaman düzeltmeye istekli oldukları çevrelerindeki insanlara ve fikirlerine değer verdikleri bulunmuştur. Bu da çalışmaya katılanların iletişim becerileri davranışsal boyutunun yüksek olduğunu göstermiştir.

Tablo 125. Konuşurken, Etkili Bir Göz İletişimi Kurmak

Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	3	3	2,0	2,0
Nadiren	23	26	15,3	17,3
Bazen	40	66	26,7	44,0
Genellikle	50	116	33,3	77,3
Her zaman	34	150	22,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal** alt boyutuna ait İletişimde bulunduğum İnsanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim” sorusuna katılımcıların yarısından fazlasının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların etkili iletişimin kurulması ve sürdürülmesi açısından göz teması kurmanın önemini bilen bireyler oldukları anlaşılmaktadır. Çoğunluğunun olumlu yanıt verdiği soruya hiçbir zaman yanıtı veren sayısı oldukça az bulunmuştur. Bu da çalışmaya katılanların İletişim Becerileri Envanteri davranışsal boyutunun yüksek olduğunu göstermiştir.

Tablo 126. Kişileri Dinlemek İçin Yeterince Zaman Ayırmak

Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	0	0	0	0,0
Nadiren	15	15	10,0	10,0
Bazen	25	40	16,7	26,7
Genellikle	75	115	50,0	76,7
Her zaman	35	150	23,3	100,0
Toplam	150		100,0	

İletişim Becerileri Envanterinin ” Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım” sorusuna tablo 126 incelendiği zaman katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Çoğunluğunun olumlu yanıt verdiği soruya hiçbir zaman yanıtı verenin olmadığı bulunmuştur. Katılımcıların etkin iletişimin temel öğelerinden birinin de etkili dinleme olduğunun farkında, diğer bireylere değer veren, özverili bireyler oldukları

anlaşılmaktadır. Çalışmaya katılanların **İletişim Becerileri Envanteri Davranışsal** boyutunun yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 127. Karşıdaki Kişiyi Söz Hakkı Vermek

Karşıdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	2	2	1,3	1,3
Nadiren	6	8	4,0	5,3
Bazen	13	21	8,7	14,7
Genellikle	55	76	36,7	50,7
Her zaman	74	150	49,3	100,0
Toplam	100		100,0	

İletişim Becerileri Envanterinin ” Karşıdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.” sorusuna tablo 127 incelendiği zaman katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle ve her zaman cevabını verdiği görülmektedir. Çoğunluğunun olumlu yanıt verdiği soruya hiçbir zaman yanıtını verenin oranının çok az (%1,3) olduğu bulunmuştur. Katılımcıların karşılarındaki bireye saygılı, onların düşünce ve duygularını dile getirmesine fırsat veren, dinleyen bireyler oldukları anlaşılmaktadır. Bu da çalışmaya katılanların **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal** boyutunun yüksek olduğunu göstermiştir.

Tablo 128. Başkaları Konuşurken Sabırsızlanıp, Onların Sözünü Kesmek

Başkaları konuşurken sabırsızlanır, onların sözünü keserim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	75	75	50,0	50,0
Nadiren	35	110	23,3	73,3
Bazen	29	139	19,3	92,7
Genellikle	7	146	4,7	97,3
Her zaman	4	150	2,7	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 128 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal** boyuta ait soruya katılımcıların yarısının hiçbir zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Bazen ve nadiren cevabını veren katılımcılarında üçte birden fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların yarısının duygu durumları üzerinde denetim sahibi olduğu, bunu da iletişimde oldukları zaman etkili bir şekilde kullanabildikleri **iletişim becerileri davranışsal** boyutlarının gelişmiş olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 129. Konuşurken İlk Adımı Atmaktan Çekinmek

Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	6	6	4,0	4,0
Nadiren	10	16	6,7	10,7
Bazen	37	53	24,7	35,3
Genellikle	64	117	42,7	78,0
Her zaman	33	150	22,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 129 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal** boyuta ait soruya katılımcıların üçte ikisine yakınının genellikle her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların özgüveni yüksek, kendisi ve çevresi ile barışık, sosyal becerileri gelişmiş iletişim başlatmakta ve sürdürmekte zorlanmayan bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 130. Konuşurken Açık, Sade ve Düzgün Cümleler Kurmak

Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	1	1	0,7	0,7
Nadiren	6	7	4,0	4,7
Bazen	15	22	10,0	14,7
Genellikle	72	94	48,0	62,7
Her zaman	56	150	37,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal** katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle, her zaman cevabını verdikleri bulunmuştur. Sık sık bahsedildiği üzere çalışma yapılan bölgenin çoğunluğunun göç ile gelmiş olmaları hala kendi aralarında konuşurken kendilerine has dili konuşmaları Türkçe konuşurken şive olması katılımcıların Aile Sağlığı Merkezine başvurdıkları esnada zaman zaman sağlık personeli ile anlaşamama gibi iletişim problemi yaşasalar da kendi aralarında iletişimle ilgili bir sıkıntı oluşturmamaktadır. Bu da çalışmaya katılanların İletişim becerileri envanteri Davranışsal boyutunun oldukça yüksek olduğunu gösterse de konuşmalarında şive kullanan örneklem grubunun kendi toplumsal özellikleri dışında gruplarla iletişim kurmadıkları düşünülebilir. Genellikle her zaman cevabının yüksek çıkmasında bu nedenin etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 131. İletişimde Bulunulan Kişinin Yüzüne Bakıldığı Halde Sözlerini Dinlememek

İletişimde Bulduğum Kişinin Yüzüne baktığım Halde Sözlerini Dinlemediğim Olur	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	24	24	16,0	16,0
Nadiren	44	68	29,3	45,3
Bazen	58	126	38,7	84,0
Genellikle	16	142	10,7	94,7
Her zaman	8	150	5,3	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 131 incelendiğinde **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte birinden biraz fazlasının hiçbir zaman ve

nadiren, yine bir üçte biri kadarının ise bazen cevabını verdikleri bulunmuştur. Katılımcıların dikkatlerini karşıdaki kişiye verebildikleri, zihinlerinden geçen şeyler üzerinde kontrol sahibi oldukları, etkin bir şekilde dinleme becerisine sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 132. Dinlenen Kişiyi Daha İyi Anlamak İçin Sorular Yöneltmek

Dinlediğim Kişiyi Daha İyi Anlamak İçin Sorular Yöneltilim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	1	1	0,7	0,7
Nadiren	7	8	4,7	5,3
Bazen	37	45	24,7	30,0
Genellikle	75	120	50,0	80,0
Her zaman	30	150	20,0	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 132 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin genellikle, her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların konuşan bireyin neyi ifade ve ima ettiğini iyice anlamaya çalışan, aktif bir şekilde iletişime katılan ve kendi düşünce ve duygularını askıya alıp tamamen iletişim kurduğu bireyin söylediklerine odaklanan, iletişimin aksamasına fırsat vermemek ve yanlış anlaşılmalara önlemek için sorular sorarak doğruyu anlamaya çalışan, dinleme becerisi gelişmiş bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 133. İnsanlarla Görüşürken Onları Rahatlatacak Şeyler Yapmak

İnsanlarla Görüşürken Bilerek Onları Rahatlatacak Şeyler Yaparım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	8	8	5,3	5,3
Nadiren	17	25	11,3	16,7
Bazen	44	69	29,3	46,0
Genellikle	59	128	39,3	85,3
Her zaman	22	150	14,7	100,0
Toplam	150		100	

Tablo 133'e göre **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte birinden fazlasının genellikle, her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Bazı durumlarda iletişim kurulan insanların biraz cesaretlendirilmeye, rahatlatılmaya ve desteklenmeye ihtiyaçları olabilir. Katılımcıların iyi gözlemler yaparak rahatlatılmanın yarar sağlayabileceği bireyleri fark edebilen ve ona göre bir iletişim davranışı içine giren bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 134. Dinlerken Karşıdaki Kişinin Sözüünü Kesmemeye Çalışmak

Dinlerken Karşıdaki Kişinin Sözüünü Kesmemeye Çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	6	6	4,0	4,0
Nadiren	7	13	4,7	8,7
Bazen	16	29	10,7	19,3
Genellikle	65	94	43,3	62,7
Her zaman	56	150	37,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tabloya göre **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal boyutuna** ait maddesine katılımcıların tamamına yakınının genellikle, her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların karşıdaki bireylere saygılı davrandığı, konuşurken sürekli olarak araya girmenin, sözü kesmenin sağlıklı iletişim kurmanın önünde bir engel olduğunun ve karşıdaki bireyi üzebilecek ve söylediklerini önemsememe anlamına gelebileceğinin bilincinde oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 135. Ses Tonunu Konunun Özelliğine Göre Ayarlayabilmek

Ses Tonunu Konunun Özelliğine Göre Ayarlayabilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	2	2	1,3	1,3
Nadiren	14	16	9,3	10,7
Bazen	30	46	20,0	30,7
Genellikle	72	118	48,0	78,7
Her zaman	32	150	21,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 135 incelendiği zaman **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal boyutuna** ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının genellikle, her zaman cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcıların iletişimde oldukları insanlara duygu ve düşüncelerini aktarırken ses tonlamalarını kullandıkları, içinde bulundukları duygu durumunu ya da olayı seslerine de yansıtılabildikleri ve konuşmalarını böylece destekledikleri, etkili iletişim için ses ve ses tonunun öneminin bilincinde oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo136. Tartışma Sonunda Savunulan Düşüncelerin Yanlış Olduğunu

Kabul Edebilmek

Tartışma Sonunda Savunduğum Düşüncelerin Yanlış Olduğunu Kabul Edebilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	11	11	7,3	7,3
Nadiren	24	35	16,0	23,3
Bazen	51	86	34,0	57,3
Genellikle	44	130	29,3	86,7
Her zaman	20	150	13,3	100,0
Toplam	150		100,0	

İletişim Becerileri Envanteri davranışsal boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte birden fazlasının genellikle ve her zaman cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların eleştirilere açık, hataları ve yanlış düşünceleri konusunda ısrarcı davranmadıkları, hatalarını kabul edebilen yapıda oldukları ve böylece iletişim içinde oldukları bireylerle çatışma yaşamadıkları, olaylara farklı açılardan da bakabildikleri davranışsal boyutlarının gelişmiş olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 137. İnsanları Kontrol Etmeye ve İstenilen Kalıba Sokmaya Çalışmak

İnsanları Kontrol Etmeye ve İstedğim Kalıba Sokmaya Çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	69	69	46,0	46,0
Nadiren	38	107	25,3	71,3
Bazen	27	134	18,0	89,3
Genellikle	11	145	7,3	96,7
Her zaman	5	150	3,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 137 incelendiğinde **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal** boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinden fazlasının hiçbir zaman ve nadiren cevabını verdiği bulunmuştur. Katılımcıların sadece kendi düşünce ve tutumlarının mutlak doğru olmadığını, bireylerin farklı bakış açıları olabileceğini, etkin bir iletişim kurabilmek için kendi göreceli doğrusunu etrafındakilere kabul ettirmek değil, farklılıklar arasındaki benzerlikleri yakalayabilmek olduğunun bilincinde bireyler oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 138. İnsanlara Cevaplamada Zorlanacakları Ani Sorular Yöneltmek

İnsanlara Cevaplamada Zorlanacakları Ani Sorular Yöneltilir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir Zaman	44	44	29,3	29,3
Nadiren	57	101	38,0	67,3
Bazen	37	138	24,7	92,0
Genellikle	7	145	4,7	96,7
Her zaman	5	150	3,3	100,0
Toplam	150		100,0	

Tablo 138'e göre **İletişim Becerileri Envanteri davranışsal** boyutuna ait maddesine katılımcıların üçte ikisinin hiçbir zaman ve nadiren cevabını verdiği bulunmuştur. İletişim sürecinde soru sormak iletiyi daha iyi anlayabilmek için başvurulabilecek bir yoldur fakat sorular karşısındaki kişiyi zor duruma düşürmek ya da yönlendirmek gibi tuzak kurmak amaçlı ise iletişim çatışmalarına sebep olabilir. Katılımcıların iletişim kurarken samimi, iletişim çatışmaları oluşmaması için gerekli özeni gösterdikleri anlaşılmaktadır.

SONUÇ

Duygusal zekâ kavramı da, iletişim becerisi kavramı da sadece bireyin kendisini değil başkaları ile olan ilişkilerini de etkiler. Yani her iki kavramda bir yönü ile bireyin kendi gelişimini ve olgunlaşmasını başka bir yönü ile de bireyin yeteneklerini diğer insanlarla ilişkileri esnasında başarılı bir şekilde kullanmasını tanımlamaktadır. Örneğin; duygusal zekânın boyutlarından biri olan başkalarını anlama becerisi, diğer insanları ikna etmek, etkilemek gibi belirli bir duygusal yetkinliğe ve gelişmiş iletişim becerisine sahip olmayı gerektirir. Gelişmiş duygusal zekâ ve iletişim becerisi bireyin kendini ve karşısındaki kişiyi daha iyi dinlemesini, anlamasını, daha sağlıklı kararlar almasını sağlar.

Bu bölümde araştırmaya katılan katılımcılara ait bulgulardan elde edilen genel sonuçlara yer verilmiştir. Araştırma sonuçları dört bölümden oluşmaktadır.

.Demografik değişkenlere ilişkin sonuçlar,

.Duygusal zekâ durumuna ilişkin sonuçlar,

.İletişim becerilerine ilişkin sonuçlar

.Varsayımlara ilişkin sonuçlar

Araştırmaya, katılan katılımcıların demografik özellikler, incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun 26-35 yaş grubunda, bayan ve daha çok ilköğretim mezunu oldukları, ekonomik olarak 1500 TL den daha az gelirli ve iki çocuk sahibi olanların daha fazla olduğu bulunmuştur.

Duygusal zekâ düzeyini ölçmede beş boyut ve on beş alt boyutlu seksen yedi sorudan oluşan ölçek kullanılmış olup sonuçları şöyledir:

Kişisel farkındalık boyutu bağımsızlık, kendini gerçekleştirme, karalılık, kendine saygı, duygusal benlik bilinci alt boyutlarına ait maddelerin analizi sonucunda sadece bağımsızlık alt boyutuna ait bir soruda düşük çıkmış diğer tüm boyutlarda kişisel farkındalık düzeyi yüksek bulunmuştur.

Kişilerarası ilişkiler boyutu sosyal sorumluluk, empati ve kişilerarası ilişkiler alt boyutları analizi sonucunda sosyal sorumluluk alt boyutu bir maddesi orta

düzeyde, empati bir soruda düşük düzeyde diğer maddelerde yüksek çıkmış olup katılımcıların kişilerarası ilişkiler boyutu yüksek bulunmuştur.

Şartlara ve çevreye uyum boyutu esneklik, gerçekçilik, problem çözme alt boyutları analizi sonucunda tüm boyutlarda katılımcıların şartlara ve çevreye uyum becerileri yüksek bulunmuştur.

Stres yönetimi boyutu strese dayanıklılık ve dürtü kontrolü alt boyutlarının analizi sonucunda strese dayanıklılık iki maddesinde, dürtü kontrolü boyutunda da bir maddesinde düşük sonuç bulunmuştur. Katılımcıların stres yönetimi becerileri orta düzeyde bulunmuştur.

Genel ruh hali boyutu mutluluk ve iyimserlik alt boyutlarına ait maddelerin analizi sonucunda katılımcıların zor hayat şartlarına rağmen birey olarak mutlu ve iyimser oldukları genel ruh hali boyutunun yüksek olduğu bulunmuştur.

Katılımcıların İletişim becerileri kırk beş soru ve üç alt boyuttan oluşan iletişim becerileri envanteri kullanılarak ölçülmüştür sonuçları şöyledir.

Bilişsel boyuta ait on beş maddenin analizi sonucunda sadece iki maddesinde orta düzeyde diğer maddelerde bilişsel boyut yüksek çıkmıştır.

Duygusal boyuta ait on beş maddenin analizi sonucunda tüm maddelerde duygusal boyut yüksek çıkmıştır.

Davranışsal boyuta ait on beş maddenin analizi sonucunda tüm maddelerde davranışsal boyut yüksek çıkmıştır. İletişim becerilerinin üç boyutunun da yüksek çıkmış olması katılımcıların iletişim becerilerinin gelişmiş olduğunu göstermiştir.

Varsayımların değerlendirilmesi ise şu şekildedir:

-“i. Katılımcıların eğitim seviyesi ve gelir düzeyinin düşük olması hayattan beklentileri ve hayata olumlu bakmayı negatif yönde etkiler.” Bu varsayım tutarsız çıkmıştır çünkü genel ruh durumu alt boyutlarından iyimserlik ve mutluluk alt boyutlarından elde edilen veriler sonucunda katılımcıların işler kötüye gitse bile motivasyonlarının ve işlerin düzeleceğine inançlarının olduğu, yaşamlarından memnun oldukları bulunmuştur.

-“ii. Zor durumların üstesinden geleceğine inanan insanlar üzücü olaylarla yüz yüze gelmede daha başarılıdırlar.” Bu varsayım tutarsız çıkmıştır çünkü katılımcılar strese dayanıklılık alt boyutunda zor durumlarla baş edebileceğine inananların oranı yüksek çıkmasına rağmen aynı boyutun üzücü olaylarla yüz yüz gelmek benim için zordur maddesinin incelenmesi sonucunda katılımcıların katılıyorum cevabının yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

-“iii. Zor durumların üstesinden geleceğine inanan insanlar strese daha dayanıklıdırlar.” Bu varsayım tutarsız çıkmıştır. Verilerin değerlendirilmesi sonunda Katılımcıların zor durumların üstesinden gelme oranı yüksek bulunurken, çok fazla strese dayanamam maddesi verileri sonucunda strese dayanıklılık düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

-“iv. Duygusal zekâ düzeyi yüksekse, İletişim becerileri de yüksektir.” Bu varsayım tutarlı çıkmıştır. Duygusal zekânın temel öğelerinden olan kendi duygu ve düşüncelerini tanıma, doğru olarak ifade edebilme, sağlıklı kişilerarası ilişkiler kurma gibi beceriler aynı zamanda yüksek iletişim becerisine sahip olmayı da gerekli kılmaktadır. Yani duygusal zekâsı yüksek bireyler yüksek iletişim becerilerine de sahiptir. Katılımcıların duygusal zekânın iletişim becerisi de gerektiren temel boyutları ve iletişim becerileri verilerinin analizi sonucunda duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

-“v. Hayat beklentisi yüksek olan bireyler o an yaşadıkları hayat şartlarından memnun değildir.”Bu varsayım tutarsız çıkmıştır. Katılımcıların daima en iyisini ümit ettikleri ve geleceğe dair beklentilerinin yüksek olduğu şu an yaşadıkları hayat şartlarından da memnun oldukları bulunmuştur.

-“vi. Farklı kültürlerden gelmiş insanlar yeni şartlara ve kurallara uyum sağlamada zorlanabilir.” Bu varsayım tutarsız çıkmıştır çünkü katılımcıların çalışma yapılan bölgeye göç ile farklı yerlerden geldikleri için kendi kültür ve manevi değerlerini koruma amaçlı içe kapanık bir toplum yapısı oluşturmaları beklenirken, katılımcıların çevreye ve yeni şartlara uyum becerilerinin yüksek, bulundukları çevrenin kurallarına uyan, iletişim kurarken girişken yapıya sahip, çevrelerinde olup bitenlere duyarlı bireyler oldukları tespit edilmiştir.

KAYNAKÇA

- Acun, N., “Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Empati”, Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim(Ed.A. Kaya), Ankara,2013
- Aslan, Ş. Duygusal Zekâ Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik, Konya, 2013
- Aziz, A. İletişime Giriş, İstanbul, 2012, s.28
- Eroğlu, E., ve diğ. “Etkili İletişim ve Doğru Anlamak”, Etkili İletişim Teknikleri,(Ed.E. Eroğlu-A.H.Yüksel), Eskişehir,2013
- Baltaş, Z. Duygusal Zekâ, İstanbul, 2011
- Beceren, E. Duygusal ve Sosyal Zekâmız, İstanbul, 2012
- Caruso, D R.,Salovey, P. Duygusal Zeka Yöneticisi, (Çev. S. Kaymak), İstanbul, 2011Davis, M. Duygusal Zekânızı Ölçün (Çev. S. Silahlı), İstanbul, 2008
- Deniz, ME.,Yılmaz,E. Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stillerinin İncelenmesi, Türk Psikolojik Dayanışma ve Rehberlik Dergisi, C.5,S.7, İstanbul, 2005
- Dökmen, Ü. Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati, İstanbul, 2012
- Ekman, P. Yalan Söylediğimi Nasıl Anladın, (Çev. E.İ.Akter), İstanbul, 2012,
- Erdem, O. Beden Dilini Anlamak, İstanbul, 2013
- Erdoğan, İ. İletişimi Anlamak, Ankara,2011
- Eroğlu E. ve diğ.,”Etkili İletişim ve Doğru Anlamak”, ’Etkili İletişim Teknikleri, (Ed.E. Eroğlu-A.H. Yüksel), Eskişehir, 2013
- Eşsizoglu, A. ve diğ.,Çatışma ve Stres Yönetimi-II, Eskişehir, 2013
- Güçlü, N. Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Ankara, 2000
- Güngör, N. İletişim Kuramlar Yaklaşımlar, Ankara, 2011
- Güngör, N. İletişime Giriş, Ankara, 2013
- Gürbüz, S., Yüksel, M. “Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi,” Doğu Üniversitesi Dergisi, S.9, İstanbul, 2008
- Goleman, D. Duygusal Zeka Neden IQ ‘dan Önemlidir, (Çev. S.Yüksel), İstanbul, 1996

- Kılıcigil, E., ve diğ. İki Farklı Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, S.12, Ankara, 2009
- Köknel, Ö. Duygusal Akıl, İstanbul, 2013
- Küçükakça S.L., “Kamu Kurumlarında Çalışan Ast ve Üstlerin Duygusal Zekâ Durumları İle Manisa ve Ankara İllerinde Yapılan Bir Araştırma”, CBÜ, SBE, YYLT, Manisa, 2004
- Onursoy, S. ve diğ., “İletişim Ortamları Tasarımına Yönelik Genel Kavramlar”, İletişim Ortamları Tasarımı, (Ed.F. S.Banar), Eskişehir, 2013
- Özer, A.K., İletişimsizlik Becerisi, İstanbul,2000
- Özer D., Etkili İletişim Becerilerinin Sosyal Ortama Uyum Sağlamadaki İşlevi: Fırat Üniversitesi Uygulaması, FÜ, SBE, YYLT, Elazığ,2011
- Sirem S., Duygusal Zeka Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama, DÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2009
- Şahin, F.Y. İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış, Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim, (Ed.A. Kaya), Ankara, 2013
- Tuna, Y., “Etkili İletişimde Bilişsel, Duyuşsal ve Davranışsal Süreçler”, Etkili İletişim (Ed.U. Demiray), Ankara, 2013
- Tutar, H., Yılmaz, M.K. Genel İletişim Kavramlar ve Modeller, Ankara,2009
<http://www.cestepe.bel.tr/index.php?page=beldemiz>, E.T. 10/04/ 2014
<http://www.duygusalzeka.net/icsayfa.aspx?Sid=7&Tid=3>, T.18.03.2014

Ek.1. Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği

Sayın Katılımcı,

Bu çalışmada Sağlık Bakanlığına bağlı Aydın Çeştepe Aile Sağlığı Merkezine Başvuran Hastaların Duygusal Zekâ düzeyleri ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Çalışma sonuçları yalnızca bilimsel bir amaçla ve kimseyle paylaşılmadan değerlendirilecektir. Maddeleri anlamanız ve size hitap eden kutucuğu doğru işaretlemeniz, anket sonucunun güvenilirliği ve geçerliliği açısından önem arz etmektedir.

Araştırmaya yapacağınız katkılardan ve ayırdığınız zamandan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Danışman:
Prof.Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

Fatma KURT
Beykent Üniversitesi
Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi
Yüksek Lisans Öğrencisi

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılma derecelerinizi belirtiniz.

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım adım ilerlemektir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Çok fazla strese dayanamam.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Biri ile aynı fikirde olmadığımda bunu ona söyleyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

8	Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünürler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Çoğu durumda kendimden eminimdir	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Huysuz bir insanımdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşamam.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	İyi ve kötü huylarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Sevgimi belli edemem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Bir problemi çözerken her olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Bir liderden çok, takipçiyimdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	Fiziksel görüntümden memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	İlgimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Sabırsız bir insanım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31	İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32	Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33	Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
34	İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
35	Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

36	Öfkemi kontrol etmem zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
37	Hayattan zevk almıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
38	Duygularımı tanımlamak benim için zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
39	Haklarımı savunamam.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
40	Oldukça neşeli bir insanımdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
41	Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
42	İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
43	Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
44	Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor geliyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
45	Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
46	Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
47	Kendi başıma karar veremem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
48	Başkalarına neler olduğunu önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
49	Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
50	Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
51	Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
52	Neler hissettiğimi bilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
53	Benimle birlikte olmak eğlencelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
54	Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
55	Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırırm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
56	Yakın ilişkilerim benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
57	Yeni şeylere başlamak benim için zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
58	Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
59	Endişeliyimdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
60	Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
61	Kolayca arkadaş edinebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

62	Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
63	Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
64	Kendimi çok sık kötü hissederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
65	Konuşmaya başlayınca zor susarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
66	Çevremdekilerle iyi geçinemem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
67	Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
68	Kendimi takdir ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
69	İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
70	Tarzımı değiştirmem zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
71	Hayatımdan memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
72	Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
73	Hafta sonlarını ve tatilleri severim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
74	Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
75	Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
76	Acı çeken insanların farkına varamam.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
77	Genellikle en iyisini ümit ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
78	Başkalarına göre bana güvenmek zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
79	Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
80	Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını, kolaylıkla fark ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
81	Abartmayı severim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
82	Gülümsemek benim için zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
83	Uygun bir zamanda negatif duygularımla yüzleşir, onları gözden geçiririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
84	Yeni bir şeye başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
85	İstediğim zaman “hayır” demek benim için zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
86	Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
87	Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ek.2. İletişim Becerileri Envanteri

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılma derecelerinizi belirtiniz.		Hiç bir zaman	Nadiren	Bazen	Genellikle	Her Zaman
1	İnsanları anlamaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İletişimde bulunduğum İnsanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekerim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Genelde eleştirilmekten hoşlanmam	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Başkaları konuşurken sabırsızlanır, onların sözünü keserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissedirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Yanlış tutum ve davranışlarımı kolaylıkla kabul ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Dinleyenim anlamaz görüldüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Karşımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini yargıları.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

26	Genellikle insanlara güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Özür dilemek bana zor gelir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31	Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32	İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33	İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
34	Çevremdeki insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
35	Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
36	İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
37	Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
38	Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
39	Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
40	İletişim kurduğum kimselerden, bir şeyler alır ve onlara da bir şeyler verdiğimi hissedirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
41	İnsanlara cevaplamada zorlanacakları ani sorular yöneltirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
42	Beni rahatsız eden duygularımı iletmekte sıkıntı çekerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
43	Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
44	İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
45	Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

46. Yaşınız

☐ 25 ve 25'ten küçük ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55

☐ 56 ve üzeri

47. Cinsiyetiniz

☐ Erkek ☐ Kadın

48. Aylık toplam geliriniz (TL)

☐ 1500 TL den daha az ☐ 1501-3000 ☐ 3001-4500

☐ 4501 -6000 ☐ 6001 ve üzeri

49. Medeni durumunuz

☐ Bekâr ☐ Evli

50. Kaç çocuğunuz var?

☐ Yok ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ve daha fazla

51. Eğitim Düzeyiniz

☐ Okur Yazar ☐ Okur Yazar Değil ☐ İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise

☐ Yüksekokul ☐ Üniversite ☐ Yüksek lisans ve Üstü

ÖZGEÇMİŞ

15/05/1976 Gemerek /Sivas doğumluyum. İlk ve orta öğrenimimi Sivas Hafik ilçesinde tamamladım. Lise eğitimimi Sivas Sağlık Meslek Lisesinde tamamladım. 2001 yılında Anadolu Üniversitesi, Sağlık Meslek Yüksek Okulu Hemşirelikten mezun olduktan sonra 2011Yılında Atatürk Üniversitesi Hemşirelik fakültesi Lisans tamamlamayı bitirdim. 2012-2013 Eğitim-Öğretim yılında, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi bölümünde yüksek lisans eğitime başladım.

1993 yılında Sivas İmranlı merkez Sağlık ocağı 2001 yılında Aydın 3 No'lu sağlık ocağında çalıştıktan sonra 2010 yılında Çeştepe Aile Sağlığı Merkezinde çalışmaya başladım ve halen aynı yerde görev yapmaktayım.

Fatma KURT