

**T.C.
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**DUYGUSAL ZEKÂ VE ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİ
İLİŞKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mahmud FEYZULLAYEV

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Özgür DOĞAN

ARTVİN-2023

TEZ BEYANNAMESİ

Artvin Çoruh Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “Duygusal Zekâ ve Çatışma Çözüm Stratejileri İlişkisi: Bir Alan Araştırması” adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallara uygun olarak davrandığımı taahhüt ederim. Aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul ettiğimi de beyan ederim. Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Artvin Çoruh Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

- ☐ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim sadece Artvin Çoruh Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin ... yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

17/11/2023

Mahmud FEYZULLAYEV

T.C.
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

TEZ KABUL TUTANAĞI

Dr. Öğr. Üyesi Özgür DOĞAN danışmanlığında, **Mahmud FEYZULLAYEV** tarafından hazırlanan bu çalışma **17/11/2023** tarihinde aşağıdaki jüri tarafından **İşletme** Anabilim Dalı'nda **oy birliği** ile yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Mustafa SAVCI

İmza:

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Mustafa UYSAL

İmza:

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Özgür DOĞAN

İmza:

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir.

17/11/2023
Doç. Dr. Mustafa Çağatay KORKMAZ
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

TEZ BEYANNAMESİ	I
TEZ KABUL TUTANAĞI	II
İÇİNDEKİLER	III
TABLO LİSTESİ	VI
ŞEKİL LİSTESİ	VII
KISALTMALAR	VIII
ÖZET	IX
SUMMARY	X
ÖNSÖZ	XII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ZEKA VE DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI

1. ZEKÂ KAVRAMI	1
2. ZEKÂ KURAMLARI	2
2.1. Tek Etmen Kuramı	2
2.2. Çift Etmen Kuramı	2
2.3. Çok Etmen Kuramı	3
2.3.1. Thorndike Çok Etmen Kuramı	3
2.3.2. Thurstone Çok Etmen Kuramı	4
2.3.3. Guilford Zekâ Kuramı	4
2.3.4. Cattell İkili Zekâ Kuramı	5
2.3.5. Gardner Çoklu Zekâ Kuramı	5
2.3.6. Sternberg Kuramı	6
3. ZEKÂ TÜRLERİ	6
3.1. Sözel Zekâ	6
3.2. Görsel Zekâ	7
3.3. Mantıksal Zekâ	7
3.4. Yaratıcı Zekâ	7
3.5. Fiziksel Zekâ	7
3.6. Duygusal Zekâ	7
4. DUYGU KAVRAMINA YÖNELİK YAKLAŞIMLAR	8

5. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI	9
6. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ	11
6.1. Mayer ve Salovey Duygusal Zeka Modeli	11
6.2. Cooper & Sawaf Duygusal Zekâ Modeli	11
6.3. Goleman Duygusal Zekâ Modeli	12
6.4. Bar-On Duygusal-Sosyal Zeka Modeli	13
7. DUYGUSAL ZEKA’NIN GELİŞMESİ	15
8. DUYGUSAL ZEKA’NIN UNSURLARI	16
8.1. Özbilinç	16
8.2. Motivasyon	17
8.3. Özyönetim	17
8.4. Empati	18
8.5. Sosyal Beceriler	19
9. DUYGUSAL ZEKÂNIN BOYUTLARI	19
9.1. Kendi Duygularını Anlama	20
9.2. Başkalarının Duygularını Anlama	20
9.3. Duyguları Düzenleme	20
9.4. Duyguları Kullanma	20
10. ÖRGÜTSEL SÜREÇLERDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ROLÜ	21
İKİNCİ BÖLÜM	
ÇATIŞMA YÖNETİMİ ve ÇÖZÜM STRATEJİLERİ	
1. ÇATIŞMA KAVRAMI	22
2. ÇATIŞMA KAVRAMINA İLİŞKİN YAKLAŞIMLAR	23
2.1. Geleneksel Yaklaşım	23
2.2. Davranışsal Yaklaşım	23
2.3. Etkileşimci Yaklaşım	24
3. ÇATIŞMA TÜRLERİ	24
3.1. Fonksiyonlarına Göre Çatışma Türleri	25
3.2. Oluşum Kaynakları Üzerinden Çatışma Biçimleri	26
3.3. Taraflar Bağlamında Çatışma Türleri	27
3.3.1. İçsel Çatışma	27
3.3.2. Bireylerarası Çatışma	28
3.3.3. Grup İçi Çatışma	28

4. ÇATIŞMA YÖNETİMİ	29
5. ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİ	29
5.1. Uyum Sağlama	30
5.2. Uzlaşma	30
5.3. Rekabet Etme	31
5.4. Problem Çözme	31
5.5. Kaçınma	31
6. ÇATIŞMA YÖNETİMİNDE DUYGUSAL ZEKANIN İŞLEVİ	32
7. DUYGUSAL ZEKA VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ İLİŞKİSİNE İLİŞKİN YAPILMIŞ ARAŞTIRMALAR	33
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
METODOLOJİ	
1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	38
1.1. Araştırmanın Amacı, Problemi ve Kapsamı	38
1.2. Araştırmanın Sınırlılıkları	38
1.3. Araştırmanın Değişkenleri	39
1.4. Araştırmanın Hipotezleri	39
1.5. Örneklem Süreci	41
1.6. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı	42
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	
BULGULAR	
1. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERE İLİŞKİN BULGULAR	43
2. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE İLİŞKİN BULGULAR	46
3. ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	47
3.1. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler	47
3.2. Çatışma Çözüm Stratejilerine İlişkin Betimleyici İstatistikler	48
4. HİPOTEZ TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	49
4.1. Anova Testi ve T Testi Sonuçları	49
4.2. Korelasyon Analizi Sonuçları	55
SONUÇ ve TARTIŞMA	57
KAYNAKLAR	64
EKLER	73
ÖZGEÇMİŞ	79

TABLO LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1: Duygusal Zekâ Ölçeğinin Tutarlılık ve Geçerlilik Analizi Sonuçları.	43
Tablo 2: Çatışma Çözüm Stratejileri Ölçeğinin Tutarlılık ve Geçerlilik Analizi Sonuçları.	44
Tablo 3: Ölçeklerin Normallik Dağılımı Test Sonuçları.	46
Tablo 4: Katılımcıların Demografik Bilgileri.	47
Tablo 5: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler.	48
Tablo 6: Çatışma Çözüm Stratejilerine İlişkin Betimleyici İstatistikler.	49
Tablo 7: Örneklemin Duygusal Zekâ Düzeyinin, Demografik Bilgilerine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları.	50
Tablo 8: Örneklemin Duygusal Zekâ Düzeyinin, Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları.	51
Tablo 9: Örneklemin Uyguladığı Çatışma Çözüm Stratejilerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları.	53
Tablo 10: Örneklemin Uyguladığı Çatışma Çözüm Stratejilerinin, Çalışma Deneyimine Sahip Olma Değişkenine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları.	54
Tablo 11: Örneklemin Duygusal Zekâ Düzeyi ve Alt Boyutları ile Çatışma Çözüm Stratejileri ve Alt Boyutları Arasındaki İlişki Durumuna Ait Bivariate Korelasyon Analizi Sonuçları.	55
Tablo 12: Hipotez Testi Sonuçları.	56

ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Şekil 1: Bar-On Duygusal-Sosyal Zekâ Kuramı.	14
Şekil 2: Duygusal Zeka Unsurları	16
Şekil 3: Çatışma Türleri.	24
Şekil 4: İçsel Çatışma Kaynakları.	27
Şekil 5: Çatışma Çözüm Stratejileri.	30
Şekil 6: Araştırmanın Modeli.	39

KISALTMALAR

EFA	: Keşfedici Faktör Analizi
EQ	: Emotional Quotient
IQ	: Intelleginece Quotient
vd.	: Ve diğerleri

ÖZET

DUYGUSAL ZEKÂ ve ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİ İLİŞKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bu araştırmanın temel amacı; ilahiyat fakültesi öğrencilerinden oluşan bir örneklem grup üzerinde, duygusal zeka ve çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmanın ana kütlesini, Artvin Çoruh Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde öğrenim gören 574 öğrenci oluşturmaktadır. Ana kütleden, elektronik ortamda ve yüz yüze anket doldurtma metoduyla veriler elde edilmiştir. Toplamda elde edilen anket sayısı 258 olup 9 adet anket değerlendirilmeye uygun olmadığı için analiz sürecine dâhil edilmemiş ve 249 adet anket verisi araştırma analizinde kullanılmıştır.

Araştırma kapsamında, hazırlanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde demografik bilgilere ilişkin sorular yer verilirken, diğer iki bölümde ise, Wong & Law (2002) tarafından geliştirilen “Duygusal Zeka Ölçeği” ve Janssen & Van de Vliert (1996) tarafından geliştirilen ve De Dreu v.d. (2001) tarafından kültürler arası düzeye uyarlanan “Çatışma Çözüm Stratejileri Ölçeği” yer almaktadır. Duygusal zeka ölçeği 4 alt boyuttan (kendi duygularını anlama, başkalarının duygularını anlama, duygularını kullanma, duygularını düzenleme), çatışma çözüm stratejileri ölçeği ise 5 alt boyuttan (uyum sağlama, uzlaşma, rekabet etme, problem çözme, kaçınma) meydana gelmektedir. Güvenirlik, geçerlilik, normallik ve faktör analizi yapılan anketlerin analiz için uygun olduğu görülmüştür. Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla ANOVA ve T-testi ile korelasyon analizleri yapılmıştır. Gerçekleşen analizler sonucunda, yaş değişkenine göre duygusal zeka ortalamalarının farklılığa sahip olduğu, ayrıca örneklemin cinsiyet değişkeni açısından; uyum sağlama, rekabet etme ve kaçınma stratejisi ortalamalarından farklılığa sahip olduğu görülmüştür. Çalışma deneyimine göre uyum sağlama stratejisi ortalamasında da farklılığın olduğu çalışmada tespit edilmiştir. Duygusal zeka alt boyutlarıyla çatışma çözüm stratejileri alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda, pozitif ve negatif yönlü çeşitli ilişkilerin var olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Zeka, Duygusal Zeka, Çatışma, Çatışma Yönetimi, Çatışma Çözüm Stratejileri

SUMMARY

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CONFLICT RESOLUTION STRATEGIES: A FIELD RESEARCH

The primary purpose of this research is; this study aims to examine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution strategies in a sample group consisting of theology faculty students. The main body of the research consists of 574 students studying at Artvin Coruh University Faculty of Theology. Data were obtained from the central mass, electronically and by face-to-face survey method. The total number of surveys obtained is 258, and 9 questionnaires were not included in the analysis because they were unsuitable for evaluation, and 249 survey data were used in the research analysis.

The questionnaire prepared within the scope of the research consists of three parts. While the first part of the questionnaire included questions about demographic information, the other two parts included the "Emotional Intelligence Scale" developed by Wong & Law (2002) and the "Emotional Intelligence Scale" developed by Janssen & Van de Vliert (1996) and De Dreu et al. (2001) "Conflict Resolution Strategies Scale" adapted to the intercultural level. The emotional intelligence scale consists of 4 sub-dimensions (understanding one's own emotions, understanding others' emotions, using emotions, and regulating emotions), and the conflict resolution strategies scale consists of 5 sub-dimensions (adaptation, compromise, competition, problem-solving, avoidance). The reliability, validity, normality, and factor analysis surveys were suitable for analysis. In order to test the hypotheses formed within the scope of the research, correlation analyzes were performed with ANOVA and T-test. As a result of the analyzes carried out, it was found that the emotional intelligence averages differ according to the age variable and also in terms of the gender variable of the sample; Adaptation, competition, and avoidance strategies were found to be different from the averages. It was determined in the study that there was a difference in the average of the adaptation strategy according to the working experience. As a result of the correlation analysis conducted to examine the relationship between the sub-dimensions of emotional intelligence and the sub-dimensions of conflict resolution strategies, it was seen that there were various positive and negative relationships.

Keywords: Intelligence, Emotional Intelligence, Conflict, Conflict Management, Conflict Resolution Strategies

ÖNSÖZ

Bu çalışmada Artvin Çoruh Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın ilk bölümünde önemi giderek daha fazla anlaşılan duygusal zeka kavramına değinilmektedir. Zeka kavramı geçmiş yıllarda analitik zeka (IQ) kavramı ile ifade edilirken; duyguların da zeka kadar davranışlara etki eden bir unsur olduğunun anlaşılması duygusal zekanın (EQ) önemini artırmıştır. Çalışma yaşamında ortaklık kültürünün yaygınlaşması ve yöneticilerin birlikte iş yapma, takım ve grup çalışmasını ön plana çıkarmaları ve bunu da bir başarı ölçütü olarak ifade etmeleri duygusal zekanın önemini ve işlevini artıran temel unsurlar halini almıştır. Bununla birlikte bireylerin aynı çatı altında ve ortaklık kültürü ile iş yapmaları bireyler arası çatışma riskini kaçınılmaz kılmaktadır. Bu bağlamda duygusal zekanın unsurlarına sahiplik düzeyi, çatışmaların yönetiminde ve uygulanan çözüm stratejilerinde önemli rol oynamaktadır. Çalışmanın ikinci bölümünde ise çatışma ve çatışma yönetimi ile ilişkili unsurlara ve çözüm stratejilerine yer verilmiştir. Geleceğin çalışanları olarak adlandırabileceğimiz üniversite öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma çözümündeki yöntem tercihleri arasındaki ilişkinin incelenmesi çalışmanın temel araştırma konusunu oluşturmaktadır.

Yüksek lisans tezimin hazırlanmasında birbirinden değerli akademisyenlerin ve arkadaşlarımin desteği ve yardımı oldu. Öncelikle yüksek lisans tez danışmanım olan, aynı zamanda da lisans öğrenimim boyunca bana vermiş olduğu, bilgi ve tecrübeleri ile her daim yardımcı olan, çok değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Özgür DOĞAN' a sonsuz teşekkür ederim. Ayrıca yüksek lisans tezimde görüş ve önerilerini benimle paylaşan Doç. Dr. Fikret SÖZBİLİR' e de saygılarımı sunarım. Lisansüstü eğitime başlamamda büyük emekleri olan, Doç. Dr. Murat BERBEROĞLU'na saygılarımı sunarım. Tez çalışmamda deneyimlerinden yararlandığım Öğr. Gör. Arda TOYGAR'a ve Arş. Gör. Zafer ADALI'ya teşekkürü bir borç bilirim.

Aynı zamanda sevgili ablam Mehebbet FEYZULLAYEVA'ya, pek hürmetli annem Cemile FEYZULLAYEVA'ya ve atam Enver FEYZULLAYEV'e sonsuz saygılarımı sunar ve teşekkür ederim.

Mahmud FEYZULLAYEV

ARTVİN 2023

GİRİŞ

Duygusal zeka kavramı bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlaması, kendi sahip olduğu duyguları sosyal çevresiyle etkileşimde bulunurken doğru bir biçimde kullanması ve yönetmesi için gereken yetilerini ifade etmektedir. Bu bakış açısıyla duygusal zeka bireyin toplum hayatındaki etkileşimlerine doğrudan etki eden bir faktördür.

Toplumsal hayatın diğer bir unsuru ise sosyal bir birey olarak çeşitli düzeylerde diğer insanlarla kurulan iletişimidir. Birey çeşitli isteklere ve duygulara sahip bir canlı olarak, aynı istek ve duygulara sahip diğer toplum üyeleriyle kimi zaman çıkar çatışması sebebiyle karşı karşıya gelmektedir. Bu çatışmanın yönetilebilmesi ise toplumun ve ilişkilerimizin devamlılığı açısından önem arz etmektedir. Küreselleşen dünya, karmaşık hale gelen insan ilişkileri çağımızın önemli bir gerçeğini oluşturmaktadır. Rekabete dönüşen bu küreselleşme süreci çatışmaları da artırmaktadır. Bu nedenle çatışmaları yönetebilir olmak modern dünyanın her zamankinden daha fazla ihtiyaç duyduğu bir unsur halini almıştır. Çatışma yönetimi konusunda öne çıkan önemli unsurlardan birisi de duygusal zeka boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle duygusal zekanın çatışma çözüm stratejileri üzerindeki etkisini incelemek önemli bir sorunsal olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada ise üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ve çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişki bir alan çalışması ile incelenmiştir.

Bu çalışma 5 bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde, zeka kavramı, gelişimi, zeka boyutları ve duygusal zeka kavramı aktarılmıştır. İkinci bölümde çatışma, çatışma yönetimi ve çatışma çözüm stratejilerinin üzerinde durulduktan sonra duygusal zeka ve çatışma çözüm stratejileri ilişkisini temel alan çalışmalar ele alınmıştır. Yöntem kısmı çalışmanın üçüncü bölümünü oluşturmaktadır. Yöntem kısmında çalışmanın amacı, problemi, kısıtı, araştırmadan beklenen yararlar, araştırmada kullanılan ölçekler, araştırmanın modeli, araştırmanın hipotezleri ele alınmıştır. Dördüncü bölüm ise bulgular bölümüdür. Bu bölümde araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlere ilişkin analizler yapılmış ve analizlerin sonuçları yorumlanmıştır. Sonuç kısmında ise analiz sonucunda elde edilen bulgular literatürdeki teorik ve deneysel çalışmaların sonuçlarıyla karşılaştırılmıştır. Benzerlik ve farklılıkların nedenleri irdelenmiş, gelecekte bu konuda yapılacak çalışmalara ilişkin önerilerle çalışma sonlandırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ZEKA VE DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI

1. ZEKÂ KAVRAMI

Zekâ kavramının anlaşılması ve tanımlanması çok uzun zamandır bilim insanlarını meşgul eden konulardan biri olmuştur. Zekânın bir yetenek, beceri, geliştirebilen veya değiştirilemez bir kavram olup olmadığı araştırmacıların zihnini meşgul etmeye devam etmektedir. Zekânın bütünlük gösterdiği ya da özel bir alanda yoğunlaşabileceği zekâyla bağlantılı araştırmaların ilgilendiği konu başlıklarından biridir. Zekâ kavramına ait her bir soru, sonraki zamanlarda zekâyı açıklayan teorik kuram ve yaklaşımların çıkış noktasını meydana getirmiştir.

Zekânın bütünlük sergileyen bir kavram mı, yoksa belirli alanlara özgü becerileri veya kapasiteyi mi ifade ettiği, zekâyı ilişkin tanımlarda farklılaşmanın bir nedeni olarak görülmektedir. İngiliz psikolog Charles Spearman, zekânın bir bütünlük gösterdiğini ileri sürmüştür ve olguya tabi olarak zekâyı tanımlamaya çalışmıştır. Spearman'a göre, bireylerin hareketleri ve davranışları bir bütünlük göstermektedir ve zihinsel enerji bu bütünlüğün temelini meydana getirmektedir. Bu konudaki diğer bir saptaması, zekânın tek bir kategori üzerinden anlaşılamayacağıdır. Ancak zekânın bir kaynak olduğunu, özel alanlardaki yeteneklerin ise bu kaynağın bir kolu olarak değerlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir (Spearman, 1928: 244-248). Spearman'ın bulgularına paralel olarak, Hayes de (2011: 213) zekânın birçok yeteneğin birleşiminden meydana geldiğini söylemektedir.

Zekâyı tek bir olgu üzerinden tanımlamaya çalışan araştırmacılar da mevcuttur. Soyut düşünebilme yeteneği üzerinden zekâyı belirleme, öne çıkan yaklaşımlardan biridir. Örneğin Lewis Terman, yaptığı araştırmalar sonucunda, soyut düşünme yetisinin zekanın en önemli göstergesi olduğunu ifade etmiştir.

20 yüzyılın başlarında zeka kavramı; karar verme, öğrenme, problemlere karşı çözüm üretebilme, kavramları ve olayları sebep-sonuç bağlamında değerlendirebilme gibi yetenekler üzerinden tanımlanmaya çalışılmıştır.

İlerleyen yıllarda, bireyin çevresiyle uyumu ve sorunlara karşı çözüm üretebilme yeteneği, zekanın tanımlanmasında öne çıkan faktörler arasında yer almıştır. Bireyin karşılaştığı sorunlara yaratıcı çözümler üretebilme kapasitesi, çözüm üretme yoğunluğu ve çevresine uyum sağlaması, zekanın göstergeleri olarak değerlendirilmektedir (Snyderman

ve Rothman, 1987: 137; Özgüven, 2012: 163). Alice Heim ve Jean Piaget gibi kuramcılar, çevreyle uyum yeteneği üzerinden zeka kavramını tanımlamaya çalışmışlardır (Hayes, 2011: 213; Aslan, 2013: 6; Goleman, 2000: 393; Tarhan, 2019: 20-25; Topaçlı, 2002: 2-52).

2. ZEKÂ KURAMLARI

Zekâ kavramı ve bu kavramın tanımlanması literatürde ilgi uyandıran bir alandır. İnsanın ve insana bağlı her davranışın ve olayın çoklu boyut içermesi, zekâ kavramının da bu duruma paralel tanımlanması ihtiyacını doğurmuştur. Bu bağlamda zekâ kavramını irdelemek için çok sayıda kuram geliştirilmiştir. Zekâ kuramlarının gelişimi aynı zamanda duygusal zekâ kavramının içeriğinin zenginleşmesine büyük katkılar sağlamıştır.

2.1. Tek Etmen Kuramı

Zekâ kavramı ile ilgili teorik yaklaşımlardan biri tek etmen kuramıdır. Tek etmen kuramına göre zekâ, bireyin zihinsel yeteneklerinin bütününe ifade etmektedir (Baymur, 1969). Bu zihinsel yetenek sayesinde, birey dış dünyaya aktif şekilde uyum sağlamaktadır ve dış dünyada çeşitli olaylarla karşılaştığında, zihinsel yetenek yoluyla kazandığı bilgilerle çözüm üretebilmektedir. Tek etmen kuramı çeşitli araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Terman (1916: 3-21) tek etmen kuramının gelişimine katkıda bulunan önemli psikologlardan biridir. Terman (1916: 3-21) zekâ kavramını soyut düşünme kapasitesiyle ilişkilendirmiş ve soyut düşünme yeteneği boyutunu zekânın bir göstergesi olarak değerlendirmiştir. Stern (2001: 7670-7674) ise tek etmen kuramı içerisinde zekâyı bireyin yeni durumlara uyum sağlama kapasitesi olarak tanımlamıştır. Davis, Stern'in ifadelerine paralel olarak zekâyı bireyin öğrendiği bilgileri yeni durumlara karşı uygulama yeteneği üzerinden zekâyı ifade etmektedir.

2.2. Çift Etmen Kuramı

Tek etmen kuramının savunduğu, zekanın tek faktör üzerinden açıklanması görüşü, yirminci yüzyılın başlarına kadar hakimiyetini sürdürmüştür. Zekanın, genel yetenek özelinde, tek etmen üzerinden anlaşılacağı fikri Charles Spearman tarafından eleştirilmiştir. Spearman, 1904 yılında kaleme aldığı “Genel Zekâ” isimli makalesinde tek etmen kuramından farklı olarak, insanların zihinsel becerilerinde ortak özelliklerin olduğunu ifade etmiştir. Aynı araştırmacının 1928 yılında yayınlanan “İnsan Yetenekleri” kitabında ise

yeni oluşturulan kuram olgunlaşmıştır. Spearman’a göre zekâ kavramı tek bir etmen üzerinden ifade edilemeyecek kadar karmaşık yapıdadır ve genel yetenek olgusu tek başına zekâ kavramını açıklamada yetersizdir. Spearman iki faktörü ifade etmiş ve zekânın zihinsel enerji ve zihinsel güç birleşiminden oluştuğunu vurgulamıştır. Zihinsel enerji genel yetenekleri kapsamaktadır ve “g” terimiyle sembolleştirilmektedir. “g” faktörü matematiksel yeteneğini, bilgi ve kelime dağarcığını temsil etmektedir. Zihinsel güç kavramı ise “s” kelimesiyle sembolleştirirken özgül yetenekleri işaret etmektedir (Spearman, 1928: 244-248; Özgüven, 2012: 166; Erçetin, 2001: 22).

2.3. Çok Etmen Kuramı

2.3.1. Thorndike Çok Etmen Kuramı

Çok etmen kuramının öncü geliştiricilerinden Edward L. Thorndike (1909: 239-240), zekânın tekli ve çiftli etmenlerden çok daha karmaşık yapıda olduğunu ileri sürmüştür. Genel yetenek olarak temsil edilen “g” faktörünü temel alarak zekânın anlaşılmayacağını savunan Thorndike 1909 yılında kaleme aldığı eserinde çoklu faktör kuramını geliştirerek zihinsel kapasiteyi ölçmeye çalışmıştır. Çalışmada zekâ 3 farklı alt kategoriye ayrılmıştır. Soyut, somut ve sosyal zekâ olarak ayrıştırılan zekânın, zihin seviyelerinin belirlenmesindeki önemi Thorndike (1909: 239-240) tarafından vurgulanmıştır. Araştırmacı adı geçen 3 zekâ kategorisini aşağıdaki gibi tanımlamaktadır.

- Soyut Zekâ: Soyut ve somut kavramları simgeleştirerek düşünebilme kapasitesidir
- Somut Zekâ: Mekanik zekâ olarak da adlandırılan somut zekâ, bireyin araç ve gereç kullanarak ilgili sorunlara çözüm bulabilme yeteneğini ifade etmektedir.
- Sosyal Zekâ: Bireyin çevresindeki insanları anlama ve yönetebilme yeteneğidir.

Sosyal zekâ kavramı ilk defa Thorndike tarafından ileri sürülmüştür. Zekânın, araç ve gereç kullanma ya da sorun çözme göstergesi olmasının yanında, insanın diğer insanlarla iletişiminin göstergesi olduğu, bu araştırmacı tarafından literatüre kazandırılmıştır. Sosyal zekâ ayrıca davranışlarının bilincinde olma ve insan davranışlarına uygun tepkiler verme göstergesi olarak nitelendirilmektedir (Bricklin, 2001: 14). Sosyal zekânın zekâ açısından önemli olduğu kabul edilmesine karşın, aynı zamanda bu zekâ türünün ölçülmesinin zorluğu da dile getirilmiştir. Thorndike’in savlarına uygun şekilde, Grewal ve Salovey de (2005: 30) sosyal zekânın tam anlamıyla ölçülememiş ve tanımlanmamış bir zekâ türü olduğu ileri sürmektedirler.

2.3.2. Thurstone Çok Etmen Kuramı

L. Louis Thurstone zekânın tek faktöre bağlı olduğu görüşüne karşı çıkan araştırmacılardan birisidir. 1930'lı yıllarda Chicago Üniversitesindeki öğrencilerine zekânın çoklu boyuta bağlı olduğunu kanıtlamak için bir dizi test uygulamıştır. Faktör analizi kullandığı araştırmasında, zekânın yedi faktöre bağlı olduğu sonucuna varmıştır. Yedi faktörü, yedi farklı yetenek olarak isimlendiren Thurstone, bu yeteneklerin birbirinden bağımsız olduğunu dile getirmiştir. Söz konusu yetenekler aşağıda sıralanmıştır (Baymur, 2004):

- Sözel Yetenek: Okuyabilme ve okuduklarını anlama yeteneğidir.
- Sözel Akılcılık: Belirlenmiş zamanda kelime üretebilme becerisidir.
- Sayısal Yetenek: Matematiksel işlemleri doğru şekilde gerçekleştirme süresini ifade etmektedir.
- Muhakeme: Mantıksal akıl yürütme becerisini nitelendirmektedir.
- Algısal Hız: Objeler arasındaki farklılıkları ve benzerlikleri bulabilmeyi ifade etmektedir.
- Bellek: Kazanılmış bilgileri hatırlama kapasitesi anlamındadır.
- Uzak İlişkileri Kavramı: Nesneleri tasarlama ve hayal ederek düşünme yetisidir.

Thurstone'un çoklu etmen kuramında bu yetiler zekâ kavramının ölçülmesinde yararlanılmaktadır (Hernstein ve Murray, 1994: 16). Ancak çoklu etmen kuramında, bireylerin sıralanan bu yetenekler arasından bazılarında daha iyi olabileceğinin ve bu yeteneklerin birbirlerinden ayrı düşünülmesi gerektiğinin altı çizilmiştir (Morris, 2002: 304).

2.3.3. Guilford Zekâ Kuramı

Zekâ üzerine çalışmalar yapan ve çoklu etmenler üzerinden zekânın belirlenmesine dair kuram oluşturan araştırmacılardan birisi de Guilford'dur. Guilford faktör analizi yardımıyla, zekânın üç boyutu kapsayan bir kavram olduğunu işaret etmiştir. Zekâyı; içerik, işlem ve ürün boyutlarıyla ifade eden araştırmacıya göre içerik boyutu bilişsel yeterlilikleri ve duyuşsal özellikleri kapsamaktadır. İşlem boyutu; algılama, öğrenme ve diğer yaratıcı işlevleri değerlendirme sürecidir. Ürün boyutu ise, verilen bilgilerden yeni bilgi çıkarımı sağlama yeteneğinin bir göstergesidir (Erginsoy, 2002: 6).

2.3.4. Cattell İkili Zekâ Kuramı

Psikolog Cattell'in (1971) geliştirdiği ikili zekâ kuramı Thurstone'un ortaya koyduğu çok etmen kuramının karşıtı olma özelliğine sahiptir. Cattell'a (1971) göre zekâ iki boyutlu bir kavramdır. Birinci boyuta kristalize zekâ adı verilmektedir. Kristalize zeka öğrenilmiş bilgileri içermektedir. Sözel ve sayısal yetenekler kristalize zekâda öğrenilmiş bilgiler olarak nitelendirilerek ve bu yeteneklerin bireyin eğitim sürecine önemli katkılar sunacağı ileri sürülmektedir. Bunun yanında kristalize zekânın biyolojik yaştan bağımsız olduğunun altı çizilmektedir (Morris, 2002: 304). Zekâyı meydana getiren ikinci boyuta ise akışkan zekâ adı verilmektedir. Akışkan zekâ, yeni durum ve olgulara uyum yeteneğini, görsel ayrıntıları fark etmeyi ifade etmektedir. Kristalize zekânın aksine akışkan zekâ, biyolojik yaşla ters korelasyona sahiptir. Diğer bir ifadeyle bireyin yaşı ilerledikçe akışkan zekâsı azalma emareleri göstermektedir. Ayrıca akışkan zekânın bireyin eğitim ve tecrübe seviyesinden daha az etkilenen bir zekâ biçimi olduğu Cattell'in kuramında işaret edilmektedir (Topaçlı, 2002: 2-52).

2.3.5. Gardner Çoklu Zekâ Kuramı

Howard Gardner'in 1983 yılında yayınlanan "Frames of Mind" adlı eseri, zekânın çoklu boyut gösteren bir kavram olduğunu, az sayıda yetenek ve becerinin dikkate alınarak zekânın belirlenmesinin söz konusu olmadığını savunmuştur. Gardner (1983) meydana getirdiği kuramda zekânın birçok yeteneğin birleşiminden oluştuğunu ifade etmektedir. Ayrıca Gardner zekânın geliştirilebileceğini ve bu ilerlemenin insanın zihin dünyasının sınırlarını ileriye taşıyacağını öne sürmüştür (Saban, 2001: 17). Yedi farklı zekâ türünün ifade edildiği çoklu zekâ kuramında, her zekâ türünün içeriği ve kullanım alanı ortaya konulmuştur. Gardner'in çoklu zekâ kuramındaki sözel-dilsel ve mantıksal-zekâ akademik hayattaki performansı belirleyen zekâ türüdür. Uzamsal, bedensel kinestetik ve müziksel zekânın ise çoklu zekâ kuramında sanatsal yetenekleri belirleyen zekâ biçimleri olduğu ifade edilmektedir. Son olarak bireyin diğer kişilerle iletişimini belirleyen kişilerarası ve içsel zekâ, çoklu zekâ kuramının son iki zekâ türüdür. İçsel zekânın önemli bir zekâ biçimi olduğu, bireyin edindiği bilgilerle hayatını bu zekâ türü ile biçimlendirdiği ve kendini tanıma kapasitesinin bu zekâ türüyle bağlantılı olduğu Gardner tarafından belirtilmiştir (Topaçlı, 2002: 2-52).

2.3.6. Sternberg Kuramı

Zeka kavramının çoklu boyut sergilediğini savunan araştırmacılardan birisi de Robert Sternberg'dir. Sternberg, sadece akademik hayatla bağlantılı yeteneklerin ve kapasitelerin zeka olgusunu açıklamada yetersiz kalacağını ve rutin gündelik hayatın içinde bireylerin karşılaştığı sorunlara karşı verdikleri tepkilerin de zeka kavramının içinde değerlendirilmesi gerektiğini ileri sürmüştür. Bu duruma binaen Sternberg, zeka kavramının hızlı düşünme, bilişsel süreç, kapasite, elde edilen bilgileri kullanabilme yetisini kapsadığını ifade etmiştir. Kendi oluşturduğu sistemde, yukarıda ifade edilen işlevlerin birbiriyle bağlantılı olduğu ve bu etkileşimin zekanın üç alt alanının birlikte işleyişinden oluştuğu Sternberg'in kuramında savunulmuştur. Sternberg'e göre bileşimsel, bağlamsal ve deneyimsel alanlar zekanın alt kategorilerini meydana getirmektedir. Robert Sternberg'in açıklık getirdiği zeka kuramı, 1985 ve 1986 yıllarında gerçekleştirdiği çalışmaların sonuçlarından elde edilmiştir. Doktora öğrencilerini kapsayan çalışmalarda, deneye tabi tutulan kişilerin problemlere karşı çözüm üretme farklılıkları irdelenmiştir. Bu araştırmaların sonucunda üçlü zeka kuramı geliştirilmiştir ve her biri birbirinden farklı yetenekleri temsil eden üç alt zeka biçiminin olduğu gözlenmiştir. Bağlamsal zeka, kuramda altı çizilen zeka biçimlerinden biridir ve bireyin rutin hayata uyum sağlayabilme kapasitesini ifade etmektedir. Deneyimsel zeka ise yaratıcı düşünme, fikirler üretme ve önsezi yeteneğini kapsayan diğer bir zekayı meydana getiren alt gruptur. Son olarak bileşimsel zeka, akademik becerileri içeren zeka türü olarak, Sternberg'in üçlü zeka kuramında ortaya koyduğu zeka türüdür (Sternberg, 1997:1030; Sternberg, 2003: 139-154; Morris, 2002: 304-305; Miller, 2008: 347-348).

3. ZEKÂ TÜRLERİ

3.1. Sözel Zekâ

Sözel zekâ, zekâ türlerinden biridir ve “kelime aklı” ya da “dil zekâsı” olarak da adlandırılmaktadır. Sözel zekâ bireyin dili, yazılı ve sözlü olarak etkin kullanma yeteneğini, kelime kapasitesini, okuma, düşünme ve hatırlama yetilerini kapsamaktadır. Kısaca dili, yazılı ve sözlü biçimde kullanma boyutu sözel zekâ düzeyini temsil etmektedir. Özellikle şair, yazar ve politikacı gibi hatiplik ve yazma becerisinin gereksinim duyulduğu mesleklerde sözel zekâ düzeyinin önemi daha hissedilir boyuttadır. Sözel zekâ düzeyi daha yüksek olan kişilerin adı geçen mesleklerdeki başarısı daha olasıdır (Berkant ve Ekici,

2007:116). Sözel zekâ boyutu bireysel çabalar doğrultusunda gelişim gösterebilecek bir zekâ türüdür. Örneğin birey düzenli olarak okuma, yazma ve diksiyon alıştırmaları yaparak sözel zeka boyutunu geliştirebilmektedir (Yelkikalan, 2006: 41; Seymen, 2019: 7).

3.2. Görsel Zekâ

Görsel zekâ, diğer ifadeyle “resim aklı” bireyin farklı şekillerde aldığı bilgi veya durumları zihninde canlandırma ve hikâyeleştirme yetisini ifade etmektedir. Bu zekâ türüne sahip bireyler nesnelere, nesnelerin farklı hallerine ve renklere karşı daha duyarlıdırlar (Berkant ve Ekici, 2007: 116; Berkant ve Ekici, 2007: 42; Seymen, 2019: 8).

3.3. Mantıksal Zekâ

Rakamları iyi kullanılabilme, problemlere karşı etkin çözümler üretebilme ve matematiksel işlemlerdeki yetiyi ifade eden zekâ türüne mantıksal zekâ adı verilmektedir (Yelkikalan, 2006: 42). Yazımda bu zekâ türü düşünme aklı, bilinçli karar verme ve problem çözme zekâsı olarak da adlandırılmaktadır. Mantıksal zekâ boyutu yüksek olan bireyler karşılaştıkları durumları daha tutarlı değerlendirebilmekte ve rasyonel çözümler üretebilmektedirler (Berkant ve Ekici, 2007: 116; Seymen, 2019: 8).

3.4. Yaratıcı Zekâ

Yaratıcı zekâ, var olan bilgiler ve olgulardan yeni bilgiler üretebilme yetisini ifade etmektedir. Bireyin karşılaştığı sorun ve problemlere karşı alternatif ve yeni çözüm üretme kapasitesi de yaratıcı zekâ kavramının içinde değerlendirilmektedir (Yelkikalan, 2006: 42). Yaratıcı zekâ “icat zekâsı” veya “fikir aklı” olarak da ifade edilmektedir (Seymen, 2019:8).

3.5. Fiziksel Zekâ

Zekâ türleri içerisinde değerlendirilen son zekâ türü ise fiziksel zekâdır. Beden dili ve beden-vücut aklı olarak da adlandırılan fiziksel zekâ dans ve çeşitli spor faaliyetleri alanında bireyin yeteneklerini temsil etmektedir (Yelkikalan, 2006: 42; Seymen, 2019: 8).

3.6. Duygusal Zekâ

Bireyin sosyal hayatta karşılaştığı durumlar karşısında en doğru karar verme ve iletişim modeli oluşturma yetisi duygusal zekâ boyutunda ele alınmaktadır. Hissetme aklı olarak da nitelendirilen duygusal zekâ bireyin içinde bulunduğu durumlarda en doğru

duyguyu hissetme ve en gerçekçi kararı verebilme yetisini ifade etmektedir (Yelkikalan, 2006).

4. DUYGU KAVRAMINA YÖNELİK YAKLAŞIMLAR

Duygu kavramının ne olduğuna dair tanımlama çabaları ve insanların tepkilerinin hangi duygulardan kaynaklandığına dair tartışmalar, beraberinde duygu denilen olgunun neden oluştuğuna dair soruları beraberinde getirmiştir. İnsanın farklı durumlara karşı duygularının neden değiştiği ve hangi faktörlerin insanda farklı duygulara yol açtığı araştırmacılar tarafından uzun yıllardır incelenmektedir. Bu araştırmalar, literatürde duygu kavramına bağlı teorilerin gelişimine kaynaklık etmiştir. Duygusal değişimin kökeninin arandığı bu teorik yaklaşımlarda fizyolojik ve bilişsel süreçlerin insan davranışları üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmaktadır. Genel olarak bu teorik yaklaşımlar iki gruba ayrılmaktadır. Öncü çalışmalar, duyguyu insanın dışsal olaylara karşı verdiği fizyolojik tepkiler, olarak ifade etmektedir. Duyguyu, insanın dış olaylara karşı gösterdiği tepkiler olarak nitelendiren birinci yaklaşımın tarihi, 19. yüzyılın sonlarında bu alanda çalışmalar yapan William James ve Carl Lange'in duyguya dair çıkarımlarına kadar uzanmaktadır. 1884-1885 yıllarında birbirlerinden bağımsız olarak bu iki araştırmacı duygunun nasıl meydana geldiğini incelemişlerdir. Farklı yerlerde geliştirdikleri yaklaşımların ortak zeminde olmasından dolayı, ikilinin görüşleri James-Lange Teorisi olarak adlandırılmaktadır. James-Lange teorisine göre duygu oluşumunda önemli faktör, fizyolojik değişimlerdir. Organizma yaşadığı ortamda belirli olaylara karşı aynı tepkiler vermektedir. Etki-tepki olayının düzenlilik göstermesi, organizmada bu reaksiyonlara karşı belirli duyguların oluşumuna yol açmaktadır. Kısaca, James-Lange teorisinde, birey karşılaştığı aynı olaylara belirli cevaplar vermektedir ve bu mekanizma ile her etki-tepki etkileşimi farklı duyguların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. James-Lange teorisinin dışsal olayları baz aldığı görüşleri zaman içerisinde yetersiz görülmeye başlanmıştır. İnsan biyolojisinin de duyguların oluşumunda önemli olduğu görüşü, insan faktörünün de duygu kavramında açıklayıcı değişken olarak ele alındığı yeni yaklaşımların geliştirilmesine kaynaklık etmiştir. Walter Cannon ve Philip Bard'ın çalışmaları ise bu görüşü temellendiren yaklaşımlardır. James-Lange teorisinin vurguladığı dış olaylar kavramı, Cannon-Bard teorisinde de önemlidir. Ancak Cannon-Bard'ın yaklaşımında bilişsel süreçlerde duygunun oluşumu göz önünde bulundurulmaktadır. Dışsal olaylar insan beyninde hormonları ve duygusal davranışları yönlendiren hipotalamusu uyarmaktadır.

Fizyolojik değişimlerin hipotalamus vasıtasıyla sinir sistemine farklı sinirsel akımlar göndermesi duyguların o olaylarla ilgili oluşumunu sağlamaktadır. Cannon-Bard'ın yaklaşımı sonraki zamanlarda deneyimleri ve algısal süreçleri de içine alarak Schachter ve Singer (1962) tarafından geliştirilmiştir. Scachter ve Singer'a (1962: 381-382) göre, organizma her dış uyarıcıya karşı zamanla otonom tepkiler göstermektedir ve gerçekleşen bu deneyim uyarıcı, algı ve bilişsel süreci pekiştirerek duygusal değişimleri anlamlı hale getirmektedir. Schachter ve Singer'ın (1962) ifadeleri, literatürde bilişsel teori veya çift faktör yaklaşımı olarak isimlendirilmektedir (Cüceloğlu, 1993: 267; Kılıç, 2019: 51-74; Topaçlı, 2002: 2-52).

5. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI

Zekaya dair çalışmalarda uzun dönemler bilişsel ve mental yeterliğin zekanın önemli göstergesi olduğu ve bu alanlarda üstün yeteneklere sahip olan kişilerin hayatın her alanında başarılı olacağı fikri hakimdi. Makine temelli bu görüşün sonuçları, 21. yüzyılda geçerliğini kaybetmiştir. Özellikle iş dünyasında ve akademik alanda mekanik düşünme yetisi yüksek olan kişilerin başarılı olamama durumu zekaya dair tartışmaların yeniden hareketlenmesine yol açmıştır. Çoklu zeka kuramları bu amaç doğrultusunda geliştirilmiştir ve bu kuramların ortak noktası duygu ve bilişin bütünleşik kavramlar olduğu yönündedir. Robert Thorndike (1920: 227-235) ve Howard Gardner (1983) bu alana katkıda bulunmuş önemli araştırmacılar ve zekanın sadece problem çözmeden ziyade karmaşık insan davranışlarının bir yansıması olduğunu vurgulamışlardır. Akademik yeterliliğin tek başına başarıya götürmeyeceği ve sosyal becerilerin de hayatta önemli bir belirleyici olduğu ifade edilmektedir. Bunun yanında, mental gelişmişlik düzeyinin yüksekliğinin duygusal beceriler üzerinde etkili olamama durumuna da bu kapsamda işaret edilmektedir.

Duygusal zeka kavramının gelişiminde zeka olgusunun tek boyutlu olmadığı ve zekanın çoklu boyut sergilediğini savunan çalışmalar önemli rol oynamıştır. Zekanın sadece analitik düzeyden ibaret olmadığı aynı zamanda sosyal boyutu da olduğunu özetleyecek olursak, çoklu zeka kuramları duygusal zeka kavramının ortaya çıkmasında temel basamağı meydana getirmiştir. Bu noktada Thorndike'nin (1920: 227-235) sunduğu sosyal zeka olgusu, duygusal zeka ile ilgili ilk çalışma olarak kabul edilmektedir. Thorndike'nin (1920: 227-235) ileri sürdüğü sosyal zeka kavramı, bireyin toplumdaki diğer kişilerle gerçekleştirdiği ilişkileri yönetme ve anlama kapasitesini ifade etmektedir ve bireyin öznel ilişkilerinden ziyade kolektif ilişkilerine odaklanmaktadır. Dolaylı olarak

duygusal zeka olgusuna çalışmalarında yer veren diğerk bir çoklu zeka modeli kuramcısı Gardner (1983)'dır. Duygusal zeka kavramına eş değer olan kişisel ve kişilerarası zeka kavramları Gardner (1983)'in çoklu zeka modelinde yer almıştır. Bireyin kendi duygularını anlama yeteneği kişisel zeka olarak bireyin diğerk insanların duygularını anlama yeteneği ise kişilerarası zeka terimi içerisinde tanımlanmıştır. Duygusal zeka üzerine nc çalışmalarından biri de Salovey ve Mayer tarafından gerçekleşmiştir. Bu araştırmacılaragre duygusal zeka bireyin duyguları anlama, ayırıtırma, yönetme ve empati yapma kapasitesidir ve sosyal zekayı oluşturan alt kavramlardan birini oluşturmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990: 185-2011).

Duygusal zekanın teorik alanda ilerlemesinde bireyin normal hayatta ve iş dünyasındaki durumunun duygusal zeka özelinde belirlendiği düşüncesinin oluşumunda Daniel Goleman'ın çalışmaları oldukça etkili olmuştur. Harvard niversitesi'nde nörobilim alanında çalışmalar gerçekleştiren Goleman, duygusal gelişim düzeyinin bireyin akademik hayatını, ruh sağlığını ve sosyal hayattaki konumunu etkilediğini ifade etmektedir. Goleman geliştirdiği zeka modelinde, zihinsel alan duygusal ve bilişsel olarak iki alt sekmene ayırmaktadır. Bilişsel alt zihin analitik düşünme ve bilinçsel farkındalık düzeyini temsil ederken duygusal alan, insanın hislerini ifade etmektedir. Bu doğrultuda ifade edilen zihinsel alandan sonra, duygusal zeka Goleman'ın çalışmalarında bireyin hem kendisinde hem de çevresinden gelen duyguları anlama, oluşan duygulara karşı uygun hareket etme ve yönetme, sosyal etkinliğini duyguları doğrultusunda sergileme ve kendini motive etme yetenekleri olarak tanımlanmaktadır (Goleman, 1995,1998,2000). Bunun yanında duygusal zekanın sabit olmadığı ve her zaman gelişim potansiyeline sahip olduğu araştırmacı tarafından altı çizilmiştir. Goleman, mevcut iş hayatını düzenleyen organizasyon yapısının duygusal zeka kavramından uzak olduğunu işaret etmiştir. Çalışanların iş tatminlerinin, yaratıcılık düzeylerinin ve potansiyellerini gerçekleştirme düzeylerinin duygusal zeka olgusuyla uyumlu olmasından dolayı iş hayatını düzenleyen organizasyon yapısının bu doğrultuda oluşturulması gerektiği Goleman (1995,1998) tarafından ileri sürülen savlardan bazılarıdır (Kılıç, 2019: 51-74; Topaçlı, 2002: 2-52).

6. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ

6.1. Mayer ve Salovey Duygusal Zeka Modeli

Duygusal zeka kavramı konusunda öncü çalışmalardan biri 1990'lı yıllarda Peter Salovey ve John Mayer tarafından gerçekleştirilmiştir. “Duygusal Zeka” (Emotional Intelligence) isimli çalışmaları, bireyin duyguları kontrol etme ve ifade etme yeteneklerini duygusal zeka kavramı kapsamında irdeleyen ilk araştırmalardan biri olma özelliğe sahiptir (Goleman, 1995). Salovey ve Mayer (1990: 185-211) duygusal zekayı insanın iç duygularının yanında başka insanların da duygularını doğru olarak kavrayabilme ve karşılaştığı duygusal durumlara, düşünce ve davranışlarıyla uygun yön verebilme yetisi olarak tanımlamışlardır. Duygusal zekayı ölçebilmek için Çoklu Duygusal Zeka Ölçeğinden (Multifactor Emotional Intelligence Test/MEIS) yararlanmışlardır. Ancak kullandıkları ölçeği yetersiz görmelerinin ardından Mayer-Salovey-Caruso Duygusal Zeka Testini (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) geliştirmişlerdir. Bu test sonraki yıllarda araştırmacılar tarafından geliştirilmeye devam edilmiştir ve modifiye edilmiş versiyonları MSCEIT V1.0 ve V2.0 isimleriyle anılmaktadır (Mayer vd. 2001). Geliştirilen test yöntemleri ve araştırmalar neticesinde Salovey ve Mayer (1990: 185-211) duygusal zekanın doğal yeteneklerden farklı bir zeka türü olduğunu ve duygusal zekanın bilişsel yetilere bağlı olduğu sonucunu bulmuşlardır. Duygusal zekanın diğer zeka türlerinden farkını ifade ettikten sonra bu zekanın üç boyutunun olduğu Salovey ve Mayer (1990:185-211) tarafından ifade edilmiştir. Duygusal zekayı meydana getiren boyutlar ise; duyguları anlama ve ifade etme, duyguları düzenleme ve duyguları kullanma olarak ifade edilmiştir. Duyguları anlama ve ifade etme boyutu, bireyin duygularını doğru şekilde anlama ve ifade etme kapasitesini ifade etmektedir. Olumsuz duygulara maruz kaldıktan sonra toparlanma hızı ise duyguları düzenleme/yöneltme boyutuyla bağlantılıdır. Son olarak, Salovey ve Mayer (1990: 185-211) duyguları kullanma boyutunu, bireyin duygularını belirlediği hedefler doğrultusunda harekete geçirebilme yeteneğini ifade etmek için kullanmışlardır.

6.2. Cooper & Sawaf Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal Zekâyı tanımlamaya çalışan ve ölçülmesi için teknik geliştiren araştırmacılar arasında Robert Cooper ve Ayman Sawaf da yer almaktadır. 1997 yılında yayınlanan Yönetmel Duygusal Zekâ (Executive EQ) isimli kitap çalışmalarında, Cooper ve

Sawaf (1997) duygusal zekâyı tanımlamalarının yanında, duygusal zekânın bileşenlerini ve belirlenen bileşenler için ölçüm tekniklerini ortaya koymuşlardır. Cooper ve Sawaf'a (1997) göre bireyin kendinden ve çevresel unsurlardan kaynaklanan duyguları anlamaları ve duygularını kontrol ederek kendi hayatlarını yönlendirme yetilerinin tümüne duygusal zekâ adı verilmektedir. Duygusal zekâyı dair tanımlamadan sonra araştırmacılar dört bileşenden oluşan bir duygusal zekâ modeli geliştirmişlerdir ve söz konusu bileşenler; duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simya biçiminde isimlendirilmiştir (Kılıç, 2019: 51-74). Duyguları öğrenmek bileşeni bireyin duygularını değerlendirmesi ve ifade etmesini içermektedir, duygusal zindelik ise duygusal değişimlerin birey tarafından kontrol edilebilmesi anlamına gelmektedir. Cooper ve Sawaf (1997) duygusal derinlik bileşenini bireyin çevresini değiştirebilme kapasitesi olarak, duygusal simya bileşenini ise, bireyin duygusal süreçlerini öngörebilme yeteneği olarak ifade etmişlerdir. Belirlenen bu dört duygusal zekâ bileşeninin ardından Cooper ve Sawaf (199: 2-39) bu bileşenleri göz önünde bulunduran 21 alt boyut belirlemişlerdir. Kurulan model ise EQ Haritası (EQ-Map) adındaki ölçüm tekniği ile araştırılmıştır. Bu ölçüm tekniğinde 250 unsur üzerinde ölçme işlemi yapılmaktadır.

6.3. Goleman Duygusal Zekâ Modeli

Daniel Goleman duygusal zeka modelinin gelişiminde büyük katkılar sunmuş ve duygusal zeka unsurunun iş yaşamında önemli bir etmen olduğunu ifade etmiştir. Daniel Goleman duygusal zeka ile ilgili farklı zamanlarda birçok çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmaları vasıtasıyla duygusal zeka kavramının bilinirliği büyük ölçüde artmış ve duygusal zekanın bireyin iş performansını ve sosyal etkileşimlerini önemli ölçüde etkilediği anlaşılmıştır. Goleman'ın tek başına ve diğer araştırmacılar ile ortak yürüttüğü çalışmalarda duygusal zekanın tanımını, boyutlarını, ölçüm tekniğini ve diğer zeka türleriyle etkileşimini araştırmıştır (Goleman 1995, 1998; Goleman ve Chermis, 2011: 108-110). Çalışmalar doğrultusunda duygusal zeka, bireyin; duyguları anlama, kontrol etme ve sosyal ilişkilerini yönlendirmesini etkileyen zeka türü olarak tanımlanmıştır (Goleman, 1995). Ayrıca duygusal zekanın geliştirebilir bir zeka biçimi olduğu ve yaşın duygusal zekanın biçimlenmesinde pozitif etkiye sahip olduğu Goleman (1998) tarafından işaret edilmiştir. Duygusal zeka ile entelektüel zekanın birbirlerini tanımlayıcı boyutta olduğu bu durumdan dolayı bu iki zeka türünün farklı değerlendirilmemesi gerektiği çalışmalarda vurgulanmıştır (Goleman, 1995, 2004). Goleman'ın (1995, 2004) bu şekildeki

tespiti, sonraki yıllarda Gardner (2011) tarafından geliştirilen çoklu zeka teorisinin temel dayanağını meydana getirmiştir. Goleman (1995), Salovey ve Mayer'in (1990: 185-211) çalışmasını göz önünde bulundurarak duygusal zekayı oluşturan beş boyutu tespit etmiştir. Goleman'ın kuramında; öz-farkındalık, empati, kendini yönetme, motivasyon ve sosyal beceriler, duygusal zekanın boyutlarıdır. Belirlenen bu beş boyuttan sonra bu boyutlarla bağlantılı 25 unsur Duygusal Yeterlilik Envanteri (Emotional Competence Inventory/ECI) test tekniğiyle ölçülmeye çalışılmıştır (Goleman ve Cherniss, 2001).

6.4. Bar-On Duygusal-Sosyal Zeka Modeli

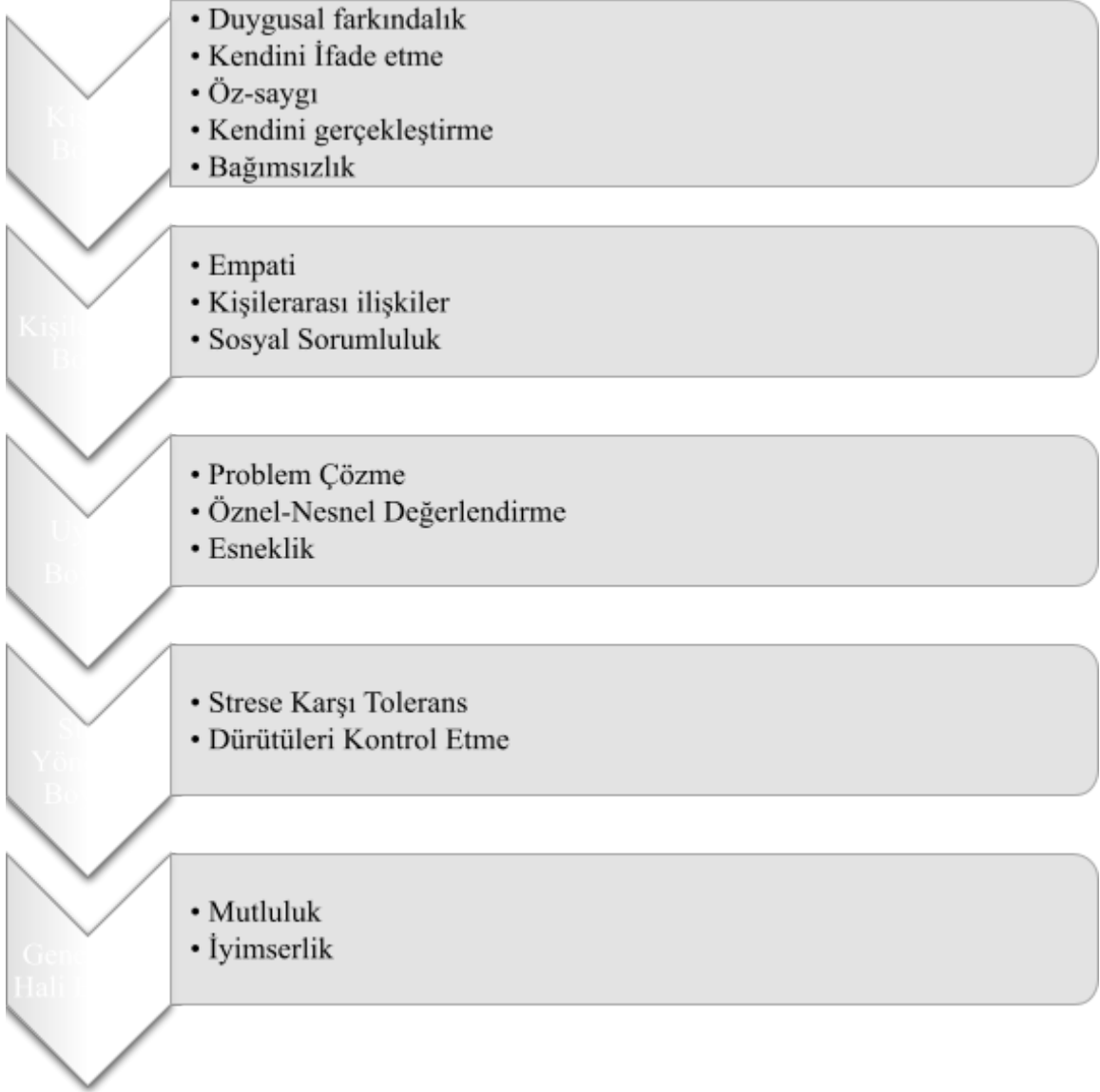
Reuven Bar-On 1980'li yıllardan başlayarak duygusal zeka üzerine çok sayıda çalışmalar gerçekleştirmiş ve bu alana önemli katkılar sunmuş bir bilim insanıdır. Duygusal ve sosyal zekanın ölçümü, tanımlanması, farklı alt boyutlar üzerinden bir zeka kuramı Bar-On çalışmalarının genel özetidir.

Bar-On 1980'li yıllarda sunduğu doktora tezinde entelektüel zeka katsayısı (Intelligence Quotient/IQ) terimini geliştirerek duygusal zeka katsayısını (EQ/Emotional Quotient) elde etmiştir. Bar-On'un geliştirdiği EQ duygusal zeka ölçümü bu zamandan itibaren kullanılmaya başlanmıştır. Bu ölçütün yanında Bar-On duygusal zekayı, bireyin hayatta kalmasını kolaylaştıran, çevreye uyumunu sağlayan duygusal ve sosyal yetenekler olarak tanımlamıştır. Bu bakımından, Bar-On'a (2000: 363-388) göre duygusal zeka bireyin başarı ve performansını etkileyen önemli bir etmendir. Ayrıca bireyin karşılaştığı duygusal devinimlerinin ve psikolojik durumunun tutarlılığı, duygusal zekanın boyutu üzerinden şekillendiği araştırmacı tarafından işaret edilmektedir (Bar-On, 2005: 41-65).

Bar-On'un sunduğu duygusal-sosyal zekâ kuramı (ESI/ Emotional-Social Intelligence) beş ayrı alt bileşenden meydana gelmektedir. “Duyguların tanımlanması ve anlamlandırılması” birinci bileşeni ifade ederken, “duyguların yönlendirilmesi” ikinci bileşen olarak işaret edilmektedir. “Bireyin diğer insanlarla ilişkisi”, “değişimlere adaptasyon” ve “bireyin kişisel motive etme yetisi” duygusal-sosyal zekâ kuramının diğer bileşenleridir (Bar-on, 2006: 13-25).

Bar-On'un sunduğu ölçüt katsayısı ve oluşturduğu model, farklı bölgeler ve örneklemeler üzerinde gerçekleştirdiği araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu araştırmalar arasında yer alan duygusal katsayı envanteri (EQ-I/Emotional Quotient Inventory) çalışması duygusal zeka kuramının gelişiminde önemli bir yerde bulunmaktadır.

Bar-On araştırmaları sonrasında belirlenen 5 temel boyutun yanında 15 alt boyut ve 133 ifadeyi barındıran bir ölçek sunulmuştur. Bar-On modeli şekil 1'deki diyagram özelinde gösterilmektedir.



şekil 1: Bar-On Duygusal-Sosyal Zekâ Kuramı.(Kaynak: Güzel, 2020:60;Barutçu, 2022:7)

Bar-On'un geliştirdiği duygusal-sosyal zeka kuramı bu alandaki benzer kuramlardan bazı açılardan farklılaşmaktadır. Genel ruh durumu, uyum ve stres gibi etmenlerin modelde olması ve belirlenen beş boyutun eğitimle ilerletebilen beceriler olması Bar-On'un modelinin ayırt edici özellikleri arasındadır.

7. DUYGUSAL ZEKA'NIN GELİşMESİ

Bireyin duygusal zekasının gelişimi farklı faktörler göz önünde bulundurularak anlaşılmalı çalışılmaktadır. Yaş bu açıdan öne çıkan etmenler arasındadır. Bireyin doğumdan itibaren duygusal zekasının gelişmeye başladığı araştırmalar tarafından doğrulanmaktadır. Özellikle doğumla başlayan sürecin 2-3 yaşlarına gelindiğinde büyük ilerlemeler gösterdiği bu alandaki diğer saptamalardır. Duygusal zeka gelişimi 0-6 aylık dönemde kişisel olmayan duygular üzerine gelişim göstermektedir. Bebeğin bu zaman diliminde zevk, öfke ve rahatlık gibi duygulara sahip olacağı ve altıncı ayını dolduran bebeklerin ise kızgınlık, korku ve sevinç gibi daha gelişmiş duygular göstereceği bu alanda ifade edilmektedir. Bebek 2 yaşını doldurduğunda ise negatif ve pozitif duygularını ifade edecek noktaya gelmektedir. Bebeklerin duygu gelişimlerinde annenin faktörü önemlidir. Bebekler 10 haftalık olduğu zaman artık annesinin öfkeli, mutlu ve mutsuz olduğunu algılayabilmektedir. 2-3 yaşlarında ise karşısındaki insanın jest ve mimiklerinden duygu halini anlamada başarı gösterdiği ifade edilirken yalnızlık, korku ve şaşkınlık gibi duyguların algılanmasının daha ilerideki yaşlarda mümkün olacağı vurgulanmaktadır (Herece, 2016).

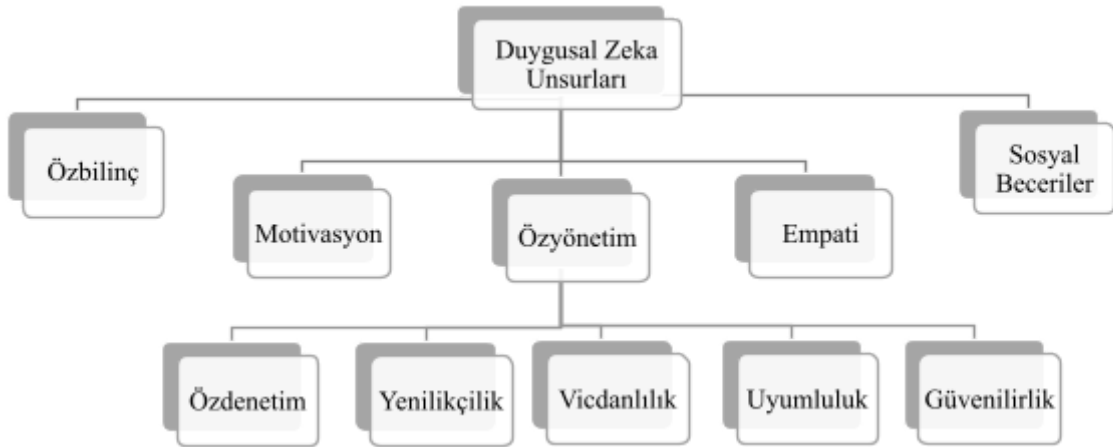
Bireyin duygusal zeka gelişiminin yönünü cinsiyet faktörü de tayin etmektedir. Bu alandaki araştırmalar, erkek ile kadın arasındaki fizyolojik farklılıklardan ziyade, ailenin kız ve erkek çocuklarına davranışsal farklılıklarının duygusal zeka gelişimi açısından önemli olduğunu ifade etmektedir. Ebeveynlerin erkek ve kız çocuklarına farklı davranmalarının ve onlarla paylaşımlarının, duygu gelişiminde önemli olduğu ifade edilmektedir. Bu konuyla alakalı Brody ve Hall (1993) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, araştırmacılar ailelerin cinsiyet üzerinden çocuklarını yetiştirme tarzlarının farklılaşmasının kız ve erkek çocuklarında duygusal zekanın çeşitlilik göstermesine neden olduğunu ifade etmektedirler. Hitap şekli, kelime seçimleri hatta paylaşılan duyguların cinsiyet özelinde farklılık gösterdiği Brody ve Hall'ın (1993) araştırmasında elde edilen sonuçlardır. Örneğin ebeveynlerin öfke paylaşımlarını çoğunlukla erkek çocuklarına yansıtırken kız çocuklarına bu durumu yansıtmadıkları görülmüştür.

Bireyin duygusal zeka gelişiminde önemli rol oynayan diğer bir etmen, yetiştiği aile ortamıdır. Birey doğumla birlikte uzun süre sadece aile üyeleriyle yaşam sürmektedir. Duygusal ve fiziksel gelişimin büyük kısmı, hayatının ilk evresinde şekillenmektedir. Bireyin çevresini algılamaya başladığı anda ilk olarak aile üyelerinin davranışlarını anlamaya başlaması aile ortamının duygusal zekada işlevini artırmaktadır. Özellikle anne

ve babanın çocuğa karşı tutumu, iletişim şekli ve davranışları çocukta kalıcı etkilerin oluşumuna yol açmaktadır (Kılıç, 2019: 51-74). Çocuğa karşı davranışların dışında aile üyelerinin birbirlerine karşı tutumu ve iletişimi de duygusal zekanın gelişim yönünü belirlemede önem arz etmektedir. Örneğin ebeveynlerin çocuğa karşı anlayışlı, umursamaz, sert ve sıcakkanlı olma durumları çocuğun ilerideki duygusal durumunu etkilemektedir. Bu bağlamda duygusal zekaya sahip olan ebeveynlerin çocukları da duygusal alanda ilerlemeler kaydetmektedir (Goleman ve Boyatzis, 2017: 1-5). Ebeveyn tutumu ile çocuğun duygusal zekası arasında etkileşimin güçlü olduğunu bulan birçok araştırma bulunmaktadır. Örneğin Carole Hooven ve John Gottman Washington Üniversitesinde ailelerin çocuklarıyla ilişkisinin ve evlilik hayatlarının, çocuklarının duygularına etkisini araştırmıştır. Evlilikleri ve çocuklarıyla iletişimleri sağlıklı olan ebeveynlerin, çocuklarının duygusal yaşamlarının bundan olumlu etkilendiği bu araştırma sonucunda doğrulanmıştır (Topaçlı, 2002:2-52).

8. DUYGUSAL ZEKA’NIN UNSURLARI

Alanla ilgili literatür incelendiğinde duygusal zeka kavramının ele aldığı temel unsurların Şekil 2’deki gibi olduğu görülmektedir.



Şekil 2: Duygusal Zeka Unsurları (Kaynak: Aydın vd. 2019: 983)

8.1.Özbilinç

Duygusal zeka unsurlarından özbilinç bireyin kendisini objektif şekilde değerlendirmesidir. Özbilince sahip olan kişiler kendisinin güçlü ve zayıf yönlerini, duygularını ve bunların sonuçlarını derinlemesine çözümleyebilmektedir. Özbilinçli birey kendi kapasitesi ve duygu durumlarını doğru tahlil edebilmektedir. Bundan dolayı aldığı

kararların ve karşılaştığı olayların sonuçlarını doğru değerlendirerek alternatif yolları göz önünde bulundurabilmektedir. Kısaca kişinin kendisine karşı dürüst olması anlamına gelen özbilinç; kendi içerisinde duygusal bilinç, doğru öz değerlendirme ve özgüven yetilerine ayrılmaktadır (Kılıç, 2019: 51-74). Duygusal bilinç kişinin duygularını doğru anlamasını ifade etmektedir. Kişinin olaylar karşısında ne hissettiği, bu hislerinin etkileri ve kendi davranışlarının karşı tarafa yansımalarının doğru biçimde değerlendirilmesi duygusal bilinç unsuru içerisinde yer almaktadır. Özgüven kişinin, kendi kapasitesi temelinde, kendisinden emin şekilde hedefleri doğrultusunda hareket etmesini belirten bir özbilinç unsurudur. Bu değerlendirmeler ışığında, özbilinç kişide davranışlarını değerlendirecek içsel bir mekanizma işlevini yerine getirmektedir (Goleman ve Boyatzis, 2017: 1-5).

8.2.Motivasyon

Birey hayatı boyunca birçok duygusal olumsuzluklarla karşı karşıya kalabilmektedir. Yaşanılan gerginlik ve streslerin, kişinin akademik veya iş hayatında belirlediği hedeflere ulaşmayı engellemesi sık rastlanan durumlar arasındadır. Bunun yanında bireyin ulaşmak istediği hedefleri yerine getirme arzusu ve sürekliliği de değişim göstermektedir. Motivasyon bu alanda bireyin hedeflerine ulaşma kararlığı ve olumsuz durumlara karşı dirayetini ifade eden bir duygusal zeka unsurudur (Kılıç, 2019: 51-74). Diğer bir ifadeyle motivasyon, kişinin hedeflerini gerçekleştirmesini kolaylaştıran duygusal eğilimlerdir. Motivasyonu yüksek olan insanlarda başarıya dürtüsü, hedeflerden vazgeçmeme, performansını artırıcı aktivitelerle uğraşma, inisiyatif alma ve olumsuzluklar karşısında dirençli kalma gibi özellikler mevcuttur (Goleman ve Boyatzis, 2017: 1-5).

8.3.Özyönetim

Duygusal zeka unsurları arasında en çok önem verilen unsurlardan biri de özyönetimdir. Kısaca özyönetim kişinin kendini kontrol altına alması ve yönetmesi olarak tanımlanmaktadır. Kişinin duygularıyla hareket etmesi, kendisiyle ve iletişim kurduğu diğer insanlarla sorun yaşamasına yol açmaktadır. Bu nedenden dolayı, duygu yoğunluğunu kontrol altında tutarak iletişim kurabilen birey birçok açıdan avantajlı konumda olmaktadır (Goleman 1998:57). Özyönetim kendi içerisinde alt unsurlara ayrılmaktadır. Özdenetim, güvenilirlik, vicdanlılık, uyumluluk ve yenicilik özyönetimi meydana getiren unsurlardır. Özdenetim, bireyin karşılaştığı ve yaşadığı duyguları kontrol altında tutması ve davranışlarına yansıtmasıdır. Güvenilirlik ise kişinin davranışlarında,

ilişkilerinde ve verdiği sözlerde dürüstlük ilkesine bağlı olmasını ifade etmektedir. Vicdanlılık unsuru bireyin sergilediği davranışlarda karşı tarafı da düşünerek hareket etmesi olarak tanımlanmaktadır. Özyönetim içinde yer alan diğer bir alt unsur da uyumluluktur (Kılıç, 2019: 51-74). Bireyin değişen şartlara karşı esnekliği ve davranışlarını bu şartlara göre yeniden belirlemesi uyumluluk unsurunda değerlendirilmektedir. Özdenetimin son alt unsuru ise yenilikçiliktir. Bireyin yeni bilgilere karşı tutumu, olayları daha geniş açıdan ele alabilmesi, oluşan durumlara karşı inovatif çözüm ve kararlar verebilmesi yenilikçilik unsurunda incelenmektedir (Goleman ve Boyatzis, 2017: 1-5).

8.4. Empati

Duygusal zeka unsurları arasında bireyde en çok olması beklenen unsurlardan birisi de empatidir. Empati kavramı, duygusal zeka açısından farklı yönleriyle ele alınmaktadır. Kelime anlamı olarak empati, bireyin başka insanların duygularını anlaması, kendisini onların yerine koyabilmesi, ilişki ve davranışlarında diğer insanları düşünerek hareket etmesidir. Duygusal zeka, empatinin bu tanımına ek olarak, bireyin diğer insanların gelişimine de katkıda bulunması, politik bilinç oluşturmaları ve farklılıklardan yararlanabilmesi gibi becerileri içine alarak empati kavramını açıklamaktadır (Goleman ve Boyatzis, 2017: 1-5).

Empati kavramı, duygusal zeka bağlamında, hem bireyin başka insanların hissettiklerini anlayabilmesi hem de bu insanların gelişimine katkıda bulunabilmesi temelinde ele alınmaktadır. Bireyin diğer insanların gözünden bakarak iletişim ve davranış kalıpları geliştirmesi kolektif olarak insan ilişkilerinin daha sağlıklı yürütebilmesine olanak sağlamaktadır. Ayrıca bireyin diğer insanların yeteneklerini görmesi, ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlaması empati unsurunu ortaya çıkarmaktadır. Empati, bireyi olumlu etkilediği kadar bireyin içinde bulunduğu grup ve organizasyona da katkılar sunmaktadır. Empati kavramının olduğu bir grup ve organizasyonda iş ve görev dağılımı, bireysel farklılıklar ve yetenekler göz önünde bulundurularak paylaşılmaktadır. Bunun yanında, grup üyelerinin fikirlerine başvurulması ve hoşgörüyeye dayalı iletişim, grup üyelerinin aidiyet bağını güçlendirmektedir. (Goleman ve Boyatzis, 2017: 1-5).

8.5.Sosyal Beceriler

Bireyde duygusal zekanın boyutunu gösteren unsurlardan biri de sosyal becerilerdir. Sosyal beceri kavramı, bireyin diğer kişilerle iletişimde ve ilişkisinde onları yönlendirebilme ve çevresinin beklediği davranışlarını yerine getirebilme yetisi olarak nitelendirilmektedir. Karşı tarafı etkilemek, var olan ve olacak çatışmaların yönetimini sağlamak, yer aldığı gruplarda liderlik misyonunu yerine getirmek gibi çok sayıda yetenek, sosyal beceriler içinde değerlendirilmektedir (Goleman ve Boyatzis, 2017: 1-5).

Sosyal becerileri yüksek olan insanlar, grup halinde çalışmaya daha yatkın olmaktadır. Grubun belirlenmiş hedefler doğrultusunda yönlendirilmesi, bu hedeflere ulaşma yolunda çıkabilecek çatışmaları yönetmesi ve gerginliğe neden olan kaynaklara çözüm üretmesi sosyal becerisi yüksek olan insanlarda gözlemlenen davranışlardır. Sosyal becerileri olan insanlar iletişime açık yapıdadır ve olumlu veya olumsuz durumları kabul ederek davranışlarını ve iletişimlerini bu durumda değiştirebilmektedir. Özellikle lider konumunda olan bireylerde sosyal becerilerin olması istenilen yetiler arasında yer almaktadır (Goleman ve Boyatzis, 2011: 5). Sosyal becerileri düşük olan insanlar ise sosyal ortamlardan uzak durmayı tercih etmektedir. Bireysel çalışma alışkanlığı bu kişilerde gözlenen bir davranış biçimidir.

9. DUYGUSAL ZEKÂNIN BOYUTLARI

Duygusal zeka ile ilgili kuramlar ve yaklaşımlar yukarıda ifade edilmekle birlikte, araştırmacılarca geliştirilen modellerin kendi içlerinde bazı açılardan farklılaştığı görülmektedir. Duygusal zekanın tanımlanma biçimi, birey üzerindeki etkisi, hangi alanları kapsadığı ve boyutları araştırmacılar özelinde farklı argümanlar temelinde ifade edilmeye çalışılmıştır. Her modelin çıkış noktası farklılık göstermesine rağmen duygusal zekanın boyutlarının genel manada benzer olduğu anlaşılmaktadır. Duygusal zekanın boyutlarının sayısı çeşitlilik gösterse de, bütün boyutları kapsayan 4 temel duygusal zeka boyutu ile sıralanabileceği görülmektedir. Bunlar; “kendi duygularını anlama”, “başkalarının duygularını anlama”, “duyguları düzenleme” ve “duyguları kullanma” boyutlarıdır (Salovey ve Mayer, 1990: 185-211). 4 temel duygusal zekâ boyutu, yukarıdaki sıralama ile duygusal zekânın işlem sırası olarak da ifade edilmektedir. Aşağıda tanımlanmaya çalışılacak olan bu 4 boyut, aynı zamanda araştırmanın analiz sürecinde de, duygusal zekanın boyutları olarak analizde yer almaktadır.

9.1.Kendi Duygularını Anlama

Duygusal zekâ ile ilgili sürecin ilk adımı, bireyin duygularını değerlendirmesidir. Bireyin karşılaştığı durumlara ilişkin kendi duygularını anlaması, değerlendirmesi, sözlü veya diğer biçimlerde duygularını ifade etmesi, duyguları anlama boyutunda yer almaktadır (Salovey ve Mayer, 1990: 185-211). Duyguları doğru biçimde anlayan bireyler, özeleştiriye bulunurken daha gerçekçi bir durum sergilemektedirler (Goleman, 2004). Ayrıca duyguların doğru anlamlandırılması, bireyin eleştirilere karşı açık ve yüksek özgüvene sahip olmasını sağlamaktadır (Kılıç, 2019: 51-74). Duyguların kendisinde uyardığı sonuçları doğru kavrayabilen insanlar aynı zamanda eksiklerinin farkında olurlar ve kendilerini geliştirmeye daha yatkın olurlar (Wong ve Law, 2002:243-274).

9.2.Başkalarının Duygularını Anlama

Duygusal zekanın diğer bir alt boyutu başkalarının duygularını anlayabilme durumudur. Bireyin karşısındaki kişi veya kişilerin duygularını anlayabilmesi ve o duyguların yol açtığı etkilerin farkında olması empati yeteneğinin güçlenmesini sağlamaktadır. Empati yeteneği güçlü olan bireyler, kültürel ve öznel farklılıklara karşı daha duyarlı şekilde diğer insanlarla iletişim ve ilişki kurmaktadır. Diğer insanlara karşı bu yolla bir ilişki kurabilen bireyler, çevresindeki insanların gelişimlerine katkıda bulunmaktadır ve ilişkileri daha sürdürülebilir görünümündedir (Wang ve Law, 2002: 243-274; Salovey ve Mayer, 1990: 185-211; Goleman, 2004).

9.3.Duyguları Düzenleme

Duyguları düzenleme, bireyin çeşitli ortamlarda, çeşitli durumlara uyarlanabilir bir şekilde yanıt vermek için duygularını yönetme ve değiştirme sürecini ifade etmektedir. Duygusal deneyimlerin birey tarafından anlaşılmasını, bilinmesini, değerlendirilmesini ve düzenlenmesini içermektedir (Salovey ve Mayer, 1990: 185-211).

9.4.Duyguları Kullanma

Duygusal zekanın diğer önemli alt boyutu, bireyin duygularını kullanma yeteneğidir. Bireyin içinde bulunduğu duygusal ve diğer durumlara karşı en uygun davranışı sergileme yeteneği birçok açıdan bireye avantajlar sağlamaktadır. Sorunlara karşı yaratıcı ve sorun çözücü davranışlar sergilemek, esneklik göstermek, yapıcı yaklaşımlar göstermek ve belirlenen hedefler doğrultusunda hareket edebilmek, duyguları anlama boyutunun

kazandırdığı yetenekler olarak sıralanmaktadır (Goleman, 1998; Salovey ve Mayer, 1990: 185-211; Mayer ve Salovey, 1997: 3-34; Topaçlı, 2002: 2-52).

10. ÖRGÜTSEL SÜREÇLERDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ROLÜ

Bir işletmede örgütsel süreçler organizasyon yapısına göre klasik ve modern yaklaşımlar olarak 2 ayrı biçimde karşımıza çıkabilmektedirler. Klasik görüş, organizasyonlardaki yönetim anlayışını verimlilik temelli olarak ifade etmektedir. Akılcı yaklaşım olarak da ifade edilen klasik görüş, bireylerin davranışları ve duygularının örgütteki verimliliği düşüreceği düşüncesiyle kontrol altına alınması gerektiği ifade etmektedir. Kişisel duyguların ve davranışların göz ardı edildiği klasik görüşte işletmeler bir mekanizma olarak görmekte ve bu bakış açısıyla örgütsel yapı tasarlanmaktadır (Çakar ve Arbak, 2004: 23-48). Klasik görüşün zaman içerisinde yetersiz kaldığı ve insan faktörünü ihmal ederek tasarlanan organizasyon yapısının, verimlilik üzerinde olumsuz etkiler doğurduğu anlaşılmıştır. Ayrıca zeka kavramı hakkında geliştirilen modeller, zekanın farklı boyutları ve yetenekleri içermesinden dolayı klasik görüşün önermelerinin yetersiz kaldığını doğrulamıştır. Çoklu zeka kuramlarının, zeka türleri içerisinde sosyal zekanın önemini ortaya çıkarması, duygusal zeka kavramının insan hayatındaki önemini belirginleştirmiştir. Duygusal zeka boyutu gelişmiş bireylerin çevresiyle doğru iletişime geçtiği, hem kendi motivasyonlarını hem de çevresindeki insanların motivasyonlarını artırarak sosyal ve iş hayatındaki performansı artırdığı düşüncesi, örgütsel süreçlerdeki organizasyon yapısının da bu anlayış ile şekillenmesinde önemli rol oynamıştır. Modern yaklaşım bu gelişmeler üzerine şekillenmiştir. Duygusal zeka yetkinliklerinin organizasyonlarda performansa doğrudan etki ettiği savı modern görüşün temel önermesidir. Özellikle organizasyon içerisinde lider ve yöneticilerin duygusal zeka yetkinlikleri doğrultusunda çalışanları yönlendirebileceği düşüncesi modern görüşün önemini artırmıştır (Kılıç, 2019: 51-74; Topaçlı, 2002: 2-52).

Bir sonraki bölümde çatışma yönetimi süreci ve bu süreçte kullanılan çatışma çözüm stratejilerine yer verilecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

ÇATIŞMA YÖNETİMİ ve ÇÖZÜM STRATEJİLERİ

1. ÇATIŞMA KAVRAMI

Günümüz dünyasında insanoğlu farklı topluluklar arasında yer alarak hayatını geçirmektedir. Doğumla başlayan süreçte insanın ilk ilişkileri ailesiyle sınırlı iken ilerleyen her dönemde insanoğlunun etkileşimde bulunduğu kişi ve grupların sayısı artış göstermektedir. Sosyal ilişkiler ve etkileşim ağı, insanın yaşamsal evresine göre boyut kazanması, ilişkide bulunduğu insanların davranış kalıplarını da biçimlendirmektedir. Topluluğun nicel ve nitel yapısına göre insanın davranışları şekillenmektedir. Bireyin diğer insanlarla ilişkisi her zaman tek boyuta indirgenecek kadar basit biçimde sürmemektedir. Bireyler arasındaki çıkar ve fikir uyuşmazlıkları temelinde insanın toplumsal hayatta en çok maruz kaldığı durumlardan biri de çatışmadır. Çatışma durumu insanın toplumsal bir unsur olmasından kaynaklanan ve birçok alanda farklı şekillerde ortaya çıkan bir kavramdır. Çatışma unsuru bu bakımdan içerisinde sosyolojik, politik, ekonomik ve yönetsel etkileri barındıran ve tanımlanması da bu etkiler özelinde çeşitlilik gösteren bir kavramdır. Çatışmanın tanımlanması, bu eylemi gerçekleştiren bilim insanlarının branşlarına göre farklılık göstermektedir. Örneğin, bireyin öznel çıkar ve isteklerinin başka insanlar tarafından engellenmesinden dolayı bireyin hissettiği korku, umutsuzluk ve üzüntü duygularını içeren süreç çatışma olarak tanımlanmaktadır (Thomas, 1990: 258; Mayer, 2000: 25). İnsan grupları arasındaki uyumsuzluktan dolayı ortaya çıkan olaylar çatışma kavramı içerisinde değerlendirilmektedir (Rahim, 2001: 206). Çatışma birey üzerinden ortaya çıktığı gibi gruplar arasında da meydana gelebilmektedir. Grubun içinde bulunduğu kurum veya örgüt içerisinde diğer gruplarla statü, amaç, değer ve algı gibi etmenlerden ötürü yaşadıkları anlaşmazlık da çatışma kavramı içerisinde değerlendirilmektedir (Şimşek, 2002: 288). Çatışma sonucunda bireyde ve grupta duygusal olumsuzluk ortaya çıkmaktadır. Hatta zaman zaman çatışma sonucunda sözlü ve fiziksel şiddet durumlarının bile yaşanması söz konusu olmaktadır (Dişbudak, 2011: 5; Çürük, 2014: 3-4). Çatışma kavramının tanımlanması zor olsa da yazımda bu kavram üzerinde oldukça geniş teorik ve ampirik çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda çatışma kavramı üzerinden biçimlendirilmiş teorik görüşlerin incelenmesi, kavramının daha anlaşılır hale getirilmesinde önemli rol oynayacaktır.

2. ÇATIŞMA KAVRAMINA İLİŞKİN YAKLAŞIMLAR

Çatışma kavramı 3 temel yaklaşım üzerinden değerlendirilmektedir. Geleneksel, davranışsal ve etkileşimci yaklaşımlar çatışma kavramıyla bağlantılı ekollerdir. Bu temel yaklaşımlara ilişkin tanımlamalar ise aşağıdaki gibidir.

2.1. Geleneksel Yaklaşım

Sanayi devrimi sonrasında makinelerin üretim sürecinde etkinliğinin artmasına rağmen, üretim odaklı fikirsel yapı, insan unsurundan da maksimum verim almaya yönelik görüşler ortaya koymuştur. İnsanın verimliliği artıran bir üretim faktörü olarak görülmesi çatışma kavramının da bu doğrultuda tanımlanmasına yol açmıştır. Bireyin içinde bulunduğu kurum içerisinde çatışma yaşaması hem bireyin hem de kurumun uyum ve verimliliğine zarar vereceği geleneksel yaklaşımda ifade edilmektedir. Düzenin, dayanışmanın ve verimliliğin en üst noktada olması için çatışmanın her türlüünden kaçınmak gerektiğini ve ilişkilerin çatışmaya yol açmayacak şekilde kurala bağlanması gerektiğini geleneksel yaklaşım ileri sürmektedir. İnsan faktöründen uzak şekilde bireyin içinde bulunduğu kurumlarda kurallar ve yöntemler bu doğrultuda belirlenmiştir. Geleneksel yaklaşımda; çatışma, sıkıntı, stres, iş tatminsizliği, bireyler ya da gruplar arasında ayrışmaya yol açan zararlı unsurlardır ve kurum yöneticilerinin başlıca görevi çatışma ortamının oluşmasını engellemektedir. Geleneksel yaklaşım 1960'lı yıllara kadar hâkimiyetini sürdürmüştür (Bulut, 2009: 41; Korkmaz, 1994: 80; Nicotera, 1993: 3-6; Çürük, 2014: 5-6).

2.2. Davranışsal Yaklaşım

1960'lı yıllar itibariyle çatışma kavramı üzerine gerçekleşen çalışmalar artış göstermeye başlamıştır. Psikoloji, sosyoloji, yönetim ve birçok bilim alanında yer alan araştırmacıların çalışmalarına paralel olarak çatışma kavramına yönelik görüşler de değişmeye başlamıştır. Geleneksel yaklaşımda çatışma ve çatışmaya yol açacak her türlü etmenin ortadan kaldırılmasının, bireyin ve bireyin içinde bulunduğu kurumun yararına olacağı fikrinin bu dönemlerde eleştiriye maruz kalması, çatışma kavramı özelinde yeni yaklaşımların ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu alanda öne çıkan ekollerden biri de davranışsal yaklaşımdır. Davranışsal yaklaşımda çatışma olgusunun toplumsal hayatın her alanında gözlemlenmesinin başat unsurunun, bireyler ve gruplar arasındaki farklılıklar olduğuna işaret edilmektedir. Çatışma olgusunun ortadan kalkması bu yaklaşımda olası

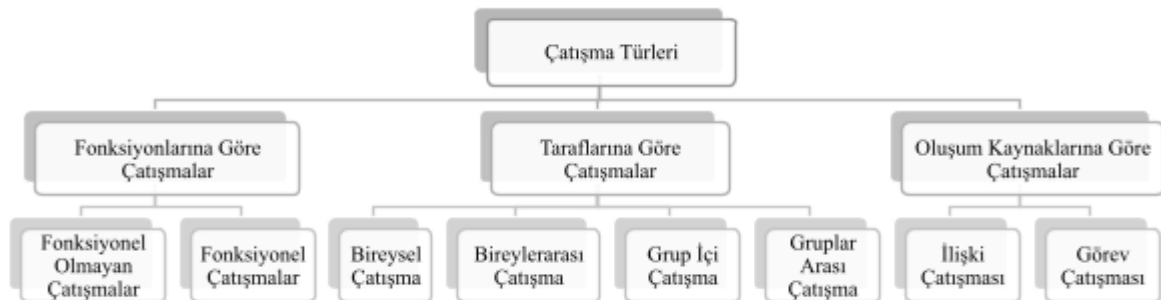
gözükmemektedir; çünkü, toplumsal boyutta farklılıkların elimine edilmesi imkânsızdır. Bu kısıt altında, çatışmanın varlığının kabul edilmesi gerektiği ve çatışmanın belirli ölçülerde yararlı olduğu davranışsal yaklaşımca savunulmaktadır. Ancak davranışsal yaklaşım, çatışmanın sonuçlarının istenilen biçimde olması için çatışmanın müzakereler yoluyla yönetilmesi gerektiğini ve müzakerenin normlarının sağlıklı biçimde kurumlarca belirlenmesini ifade etmektedir (Kolb ve Putnam, 1992: 311; Burnin, 1990: 9; Tekarslan vd. 1989: 220; Çürük, 2014: 6-7).

2.3. Etkileşimci Yaklaşım

Etkileşimci yaklaşım, çatışma kavramı üzerinde fikir beyan eden öncü iki yaklaşımdan, içerik bakımından, oldukça farklılaşmış bir görüştür. Etkileşimci yaklaşıma göre çatışma kavramı olumsuz veya istenmeyen bir durum değildir; aksine çatışma unsuru, bireysel ve grupları motive eden ve performanslarını artıran bir tetikleyicidir. Bireyin bulunduğu kurumlarda çatışma; yarışma güdüsüne, eleştiriye ve farklı görüşlerin ortaya çıkmasına yol açtığı için yararlıdır. Kurumsal alanda iyi organize edilmiş çatışma ortamı uyumlu, barışçıl ve rekabetçi işbirliğini meydana getirmektedir. Çatışmanın yararlı sonuçlara yol açması için çatışma yönetiminin sağlıklı işlerlik kazanmış olması gerekmektedir (Robbins, 1978: 67-75; Ateş, 2004: 3).

3. ÇATIŞMA TÜRLERİ

Çatışmanın ne olduğuna dair tartışmalar, akabinde çatışma türlerinin araştırılmasını beraberinde getirmiştir. Tezin bu kısmında literatürde konuyla alakalı en çok üstünde durulan çatışma türleri ifade edilmeye çalışılacaktır. Bu amaç doğrultusunda çatışma türleri fonksiyonlarına, taraflarına ve oluşum kaynaklarına göre ayrı başlıklar altında incelenecektir. Çatışma türleri Şekil 3'te gösterilmektedir.



Şekil 3: Çatışma Türleri (Kaynak: Ünlü ve Eroğlu, 2020:121)

3.1. Fonksiyonlarına Göre Çatışma Türleri

Çatışma günlük hayatta olumsuz çağrışım uyandıran bir olgudur. Çatışma kavramı, kötüleyici ve istenmeyen bir durum olarak görülse de; aslında, çatışma biçimlerinden bazıları olumlu sonuçların ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Bu bağlamda çatışma türleri, organizasyona olumlu ve olumsuz etkileri üzerinden, ayrı başlıklar altında incelenebilmektedir. Eğer bireyin veya organizasyonun amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik, hedeflerini kolaylaştıran, çatışmaların varlığı mevcutsa bu tür çatışmalara “fonksiyonel çatışma” adı verilmektedir. Çatışmaların varlığı, kişisel ve organizasyonel hedef ve amaçları sekteye uğratacak şekilde ise, bu tür çatışmalara “fonksiyonel olmayan çatışma” denilmektedir.

Bireyde, çalışma gruplarında ve tüm organizasyon yapılarında olumlu etkilere yol açan çatışma biçimlerine fonksiyonel çatışma (*functional conflict*) adı verilmektedir. İşlevsel veya yapıcı çatışma şeklinde de ifade edilebilen fonksiyonel çatışma, bireysel ve kolektif amaçların gerçekleşmesinde olumlu rol oynamakta ve kalıcı çözümlere ulaşmada katkılar sunmaktadır. Fonksiyonel çatışmanın diğer bir işlevi de mevcut olan sorunları daha görünür kılarak bunların değerlendirilmesini sağlamaktır. Bu sorunların doğru ve yaratıcı bir bakış açısıyla çözüme ulaşması beraberinde olumlu sonuçları getirmektedir (Schermerhorn vd., 2010: 339). Fonksiyonel çatışmanın diğer olumlu katkıları da aşağıdaki gibi sıralanabilir (Rahim, 2001: 207);

- Sorunların ortak payda üzerinden çözümlemesinde katkılar sunar.
- Hedef belirleme ve bu hedef doğrultusunda birlikte hareket etmeyi kolaylaştırır.
- Mevcut sorunları daha geniş bakış açısıyla değerlendirmeyi sağlar ve ortak karar verme süreci vasıtasıyla yeni çözüm olanaklarına ulaşılmasında rol oynar.
- Birey ile grup arasındaki ilişkiyi güçlendirir ve kolektif performansın artmasını sağlar.

Çatışma kavramının birey ve bireyin içinde yer aldığı organizasyon ve topluluklar için olumsuz çıktılara yol açacağı düşüncesi fonksiyonel olmayan çatışmalar başlığı altında incelenmektedir (Amason, 1996: 123-148). İşlevsiz çatışma olarak da literatürde yer alan bu çatışma türünde, bireyin diğer bireylerle çatışması mevcut sorunların çözümünden ziyade daha da derinleşmesine neden olmaktadır (Jehn, 1995: 256-282, 1997: 530-557). Kişisel uyumsuzlukların ve irrasyonel tutumun yoğun olarak hissedildiği fonksiyonel olmayan çatışma türü, bireyin ve bireyin içinde bulunduğu organizasyonun performansını

azaltıcı yönde etkilere neden olmaktadır. Fonksiyonel olmayan çatışma, bireyin güvensizlik, stres, memnuniyetsizlik, sağlıksız ilişkilere maruz kalma ve bağlılık sorunu gibi birtakım olumsuzluklarla karşılaşmasına yol açmaktadır (Rahim, 2001).

3.2. Oluşum Kaynakları Üzerinden Çatışma Biçimleri

Çatışma biçimlerinin etki özelliğinin yanı sıra çatışmanın hangi kaynaklar üzerinden meydana geldiği de çatışma türlerini biçimlendirmektedir. Oluşum kaynakları üzerinden çatışma biçimleri, çatışmanın kaynağı temel alınarak ifade edilmeye çalışılmaktadır. Oluşum kaynakları temelinde çatışma biçimleri “ilişki çatışması” (*relationship conflict*) ve “görev çatışması” (*task conflict*) başlıkları altında incelenmektedir.

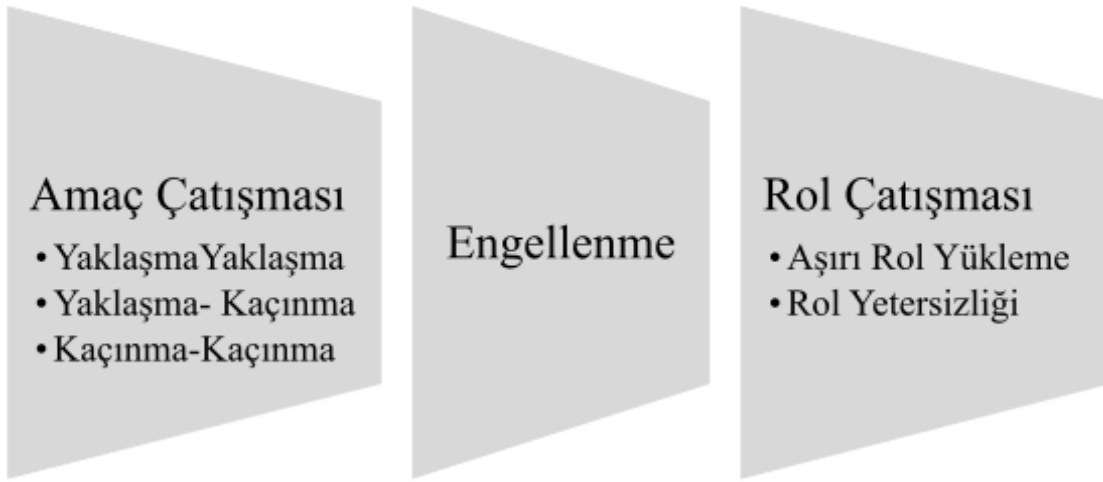
İlişki çatışması bir organizasyon ve toplulukta yer alan insanlar arasında olumsuz duyguların var olmasından dolayı kaynaklanan sürtüşmeleri ifade etmektedir. Grup üyeleri arasında güvensizlik, öfke, düşmanlık, korku ve benzeri olumsuz duygu durumlarının var olması, ilişki çatışmasının yaşanmasına yol açmaktadır (Deutsch, 1969: 7-42; Schermerhorn vd., 2010; Robbins ve Judge, 2003: 547). İlişki çatışması hem bireye hem de bireyin bulunduğu topluluk üyelerine zarar veren bir çatışma türüdür. Bireyin içinde bulunduğu gruba veya organizasyona olan aidiyet bağına zarar vermesi, stresi artırması, endişeye yol açması, bireysel ve bütünsel performansa zarar vermesi ilişki çatışmasının neden olduğu bazı olumsuz etkiler olarak ifade edilebilir (Amason, 1996: 123-148; Jehn, 1995: 256-282, 1997: 530-557).

Oluşum kaynaklarından doğan diğer bir çatışma biçimi de görev çatışmasıdır. Bireyin, içinde bulunduğu bir organizasyonla alakalı iş ve görevlerle bağlantılı olarak, diğer grup üyeleriyle fikir ayrılıkları, görev çatışması içerisinde değerlendirilmektedir. Örneğin üniversite öğrencilerinin grup çalışmasıyla gerçekleştirmesi gerektiği ödev ve projelerde grup üyeleri arasında sorumluluk ve iş akışı üzerindeki fikir ayrılıkları görev çatışmasının yaşanmasına yol açmaktadır. Görev çatışması, grup üyelerinin hedeflerini gerçekleştirme açısından olumlu etkiye yol açacağı gibi olumsuz sonuçların oluşumuna neden olabilmektedir. Görev çatışmasının fikir alışverişi ve karşılıklı tartışma ortamında yürütülmesi bunun işlevsel boyutta yaşanmasına yardımcı olmaktadır. Ancak çatışmanın duygusal etkiler üzerinden gerçekleştirilmesi, grup üyelerinin verilen hedeflerden saparak sürtüşme yaşamalarına, görev çatışmasının işlevsiz bir biçime dönüşmesine yol açmaktadır (Bruk-Lee, 2007: 94-97; Jehn, 1997: 530-557).

3.3. Taraflar Bağlamında Çatışma Türleri

3.3.1. İçsel Çatışma

Çatışma türleri ayrışmasında dikkate alınan bir etmen de çatışmanın kaynağıdır. İçsel çatışma, bireyin içinde bulunduğu durum veya ortamlarla uyumsuz hedef ve beklentilerin varlığı, hissedilen baskı ve kendisine uygun olmayan rollerin verilmesinden kaynaklanan gerginliklerdir. İçsel çatışma temel olarak 3 ana etmenden ileri gelmektedir. Amaç çatışması, engellenme ve rol çatışması içsel çatışmaya yol açan etmenlerdir (Schermerhorn vd., 2010) ve aşağıdaki Şekil 4’te gösterilmektedir.



Şekil 4: İçsel Çatışma Kaynakları (Kaynak: Özalp, 1989: 94-95)

Bireyin içsel çatışma yaşamasına sürükleyen etmenlerden biri bireyin amaç çatışmasıyla karşı karşıya kalmasıdır. Amaç çatışması, birbiriyle uyumsuz hedeflerin varlığı nedeniyle bireyin kararsız kalma sürecini ifade etmektedir. Amaç çatışması kendi içerisinde “Yaklaşma-Yaklaşma”, “Yaklaşma-Kaçınma”, “Kaçınma-Kaçınma” şeklinde 3 alt gruba ayrılmaktadır. Yaklaşma-yaklaşma çatışmasında birey, çok sayıda olumlu sonuç doğuracak ancak karşılıklı çelişki içeren hedefler arasında seçim yapmak zorundadır. Yaklaşma-kaçınma çatışma türünde ise, birey olumlu ve olumsuz içeriklere sahip bir konu veya hedefler arasında karar verme durumunda kalmaktadır. Son olarak kaçınma-kaçınma çatışmasında birey iki veya daha çok sayıda olumsuz sonuçlara neden olacak çelişkili hedefler arasında seçim yapmak durumunda kalmaktadır (Luthan, 2010).

Bireyin içsel çatışma yaşamasına yol açan diğer bir etmen, engellenmedir. Engellenme, bireyin gerçekleştirmek istediği hedeflerin açık veya gizli faktörlerden dolayı

karşılanmama durumunu ifade etmektedir. Açık faktörler dışsal ya da fiziksel etmenler iken içsel ve sosyo-psikolojik etmenler ise gizli faktörler içerisinde değerlendirilmektedir. Bireyin amaçlarına mani olunması bireyde saldırganlık, saplantı, isteklendirme kaybı ve yeni hedefler belirlemede isteksizlik gibi gerginliklere yol açmaktadır (Luthan, 2010).

3.3.2. Bireylerarası Çatışma

Bir bireyin içinde bulunduğu toplumdan izole bir hayat yaşaması mümkün değildir. Birey hayatı süresince farklı insan topluluklarıyla ve insan toplulukların meydana getirdiği organizasyon ve gruplarla ilişki halinde bulunmaktadır. Bireyin bu yönlü ilişkileri iki veya daha fazla insanla çatışma yaşamasına yol açabilmektedir. Bu çatışma türüne bireylerarası çatışma adı verilmektedir. Bireyin diğer insanlarla arasındaki değer, hedef, yöntem ve bilgi farklılığı bireylerarası çatışmanın ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Bruk-Lee, 2007: 94-97). Bireylerarası çatışmaya yol açacak etmenler genel olarak 4 başlık altında toplanmaktadır. Kişilik farklılıkları, bireylerarası çatışmanın yaşanmasına etki eden birinci etmendir. Birey farklı kültürel birikime, eğitim düzeyine, kişilik özelliğe sahip diğer bireylerle iletişim halinde olmaktadır. İçinde bulunduğu grubun bu özelliklerinin farklılaşmış olması, grubu oluşturan bireylerin belirli alanlarda çatışma yaşamasına kaynaklık etmektedir. Bilgi eksikliği, öne çıkan diğer bir bireylerarası çatışma faktörüdür. Bireylerin bir konu üzerinde farklı bilgi ve tutumlara sahip olması ve sahip olunan bilgilerin geçerlilik ve doğruluk düzeyleri söz konusu alanlarda çatışma yaşamalarına neden olmaktadır. Birey bir grup ya da organizasyonda görev yaparken ve bu yapıda bulunan kişilerle arasında amaç ve rol farklılığı söz konusu olduğunda, bireyler arasında rol farklılıklarından kaynaklı çatışmalar yaşanabilmektedir. Bireyin bulunduğu organizasyondan kaynaklı diğer çatışma faktörü çevresel strestir. Bireyin içinde bulunduğu organizasyonun belirsizlik taşıması ya da rekabetçi bir yapı göstermesi bireylerarasında çatışma yaşanma olasılığını artırmaktadır (Whetten ve Cameron, 2016).

3.3.3. Grup İçi Çatışma

İnsan yaşamı boyunca farklı grupların içinde yer almaktadır. Zaman ve kariyer skalası ilerledikçe grup ilişkileri daha da karmaşık bir yapıya bürünmektedir. Bireyin eş anlı olarak başka bir grubun da üyesi olması, söz konusu bireyin gruptaki diğer kişilerle anlaşmazlıklara düşmesine yol açabilmektedir. Grubun formal veya informal yapıda olması, grup içi anlaşmazlıkların da çeşitlenmesine neden olmaktadır. Bunun yanı sıra

gruptaki işlev ve faaliyetlerin çeşitlilik göstermesi grup içi çatışmaların da farklılaşmasına neden olmaktadır. Grup içi çatışmaların ana kaynakları olarak ise; grup üyeleri arasında grubun norm, işleyiş, görev dağılımı ve faaliyetleri içeren görüş ayrılıkları verilebilir (Rahim, 2001). Görüş ayrılıklarının çatışma boyutuna etkisi grubun büyüklüğü doğrultusunda değişim göstermektedir. Grup içi çatışma genel olarak grup üyelerinin ilişki ve görev alanlarından ileri gelmektedir. İlişki anlaşmazlıklarından doğan çatışmalar grup üyelerinde olumsuz etkilere neden olurken, görev alanından doğan anlaşmazlıklar ise olumlu sonuçlar doğurabilmektedir. Görev alanında meydana gelen çatışmaların olumlu yönde etkiye yol açmasında grup içi görevlerin niteliği önemli rol oynamaktadır (Jehn, 1994: 223-238). Örneğin görev çatışması, görevin rutin ve hızlı yapılması gereken durumlarda söz konusu olursa performans azaltıcı etkinin oluşumuna neden olmaktadır. Ancak rutin olmayan işlerde yenilikçi ve yaratıcı fikir üretme temelli meydana gelen görev çatışması, performansı olumlu etkilemektedir (Jehn, 1995: 256-282).

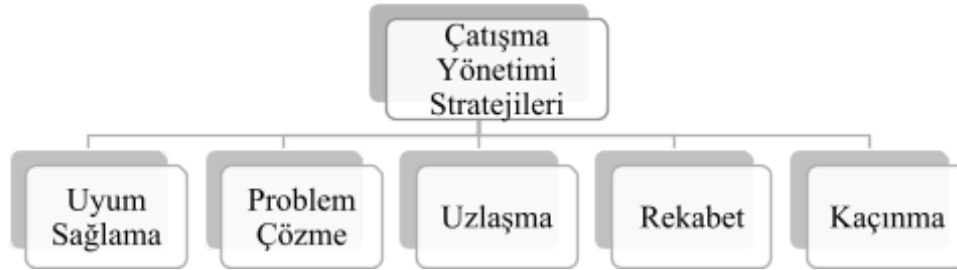
4. ÇATIŞMA YÖNETİMİ

Blake ve Mouton (1960) gerçekleştirdikleri çalışma vasıtasıyla, çatışma yönetimi kavramı, bilimsel bir boyut kazanmıştır. Bu çalışma evvelinde bireysel ve kurumsal boyutta meydana gelen çatışma durumu olumsuz çağrışımlara neden olmaktaydı. Blake ve Mouton (1960) ise çatışma durumunda kalındığında, tarafların öncü tepkilerini, çatışma sırasında oluşan duyguları ve çatışma ortamı sonucunda sorunu çözmek için çeşitli stratejileri belirterek, çatışma yönetiminin bireysel ve kuramsal boyuttaki önemi ortaya koymuşlardır. Özellikle kurum ve organizasyon yöneticilerinin çatışma ortamında benimseyecekleri tavrın, kurumsal aidiyet bağını doğrudan etkilediğini çalışmalarında ifade etmişlerdir. Çatışmanın sosyolojik bir olgu olduğuna ve çatışmanın elimine edilemeyeceğine aksine, doğru tekniklerle yönetilen çatışmanın yararlı sonuçların oluşumuna yol açabileceğine çalışmalarında işaret etmişlerdir. Blake ve Mouton (1969)'un çalışması akabinde çatışma yönetimi bilimsel boyutta ilgi uyandıran bir konu haline gelmiştir. Birçok teorik ve deneysel çalışma bu doğrultuda gerçekleştirilmiş ve çatışma yönetiminin kavramsal arka planı zenginleşmiştir (Robbins ve Judge, 2003: 540-550).

5. ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİ

Çatışma çözüm stratejileri bireysel ve örgütsel boyutta çeşitlilik göstermektedir. Bu araştırmada üniversite öğrencileri üzerinden alan araştırması gerçekleştirilmiş olmasından

ötürü bireyler arası çatışma çözüm stratejilerine değinilecektir. Bu stratejiler; problem çözüme, uzlaşma, rekabet, uyum sağlama ve kaçınma, çözüm stratejileridir. Bu stratejiler Şekil 5’te sunulmaktadır.



Şekil 5: Çatışma Çözüm Stratejileri (Kaynak: Rahim vd. 2000:11)

5.1. Uyum Sağlama

Uyum sağlama çatışma çözüm stratejilerinden biridir ve çatışma yaşayan taraflardan birinin karşı taraf lehine davranışlarını değiştirmesidir. Birey, uyum sağlama stratejisiyle, kendi çıkarlarından tek taraflı ödünler vermektedir. Bu stratejide birey karşı tarafa koşulsuz söz verme veya karşı tarafa yardım önerme gibi eğilimler göstermektedir. Bireyin bu tür davranışsal eğilimler göstermesinin arka planında, karşı taraf ile kurulmuş olan ilişkiyi devam ettirme güdüsü yer almaktadır. Kendi amaçlarından vazgeçme ile karşı tarafın amaçlarına uyum göstermek tipik uyum sağlama stratejisini uygulama biçimidir. Uyum sağlama stratejisi farklı nedenlerden dolayı bireyler tarafından benimsenmektedir. Kısa vadeli amaçlardan ziyade bireyin uzun vadeli çıkarlara önem verme, karşısında ödün verilen kişinin hiyerarşik pozisyonunda üstte olması veya karşı tarafın çatışmada haklı olduğunun görülmesi, uyum sağlama stratejisinin temel uygulanma nedenleridir (Rahim ve Bonoma, 1979: 1323-1344; Schermen vd., 2010; Robbins ve Judge, 2003: 540-555).

5.2. Uzlaşma

Uzlaşma stratejisi çatışma çözüm biçimleri içerisinde yer alan bir diğer stratejidir. Bu stratejide, çatışmaya konu taraflar, karşılıklı tavizler vererek ortak zeminde anlaşma yoluna gitmektedir. Uyum sağlama, çatışmaya taraf olanlardan birisinin, çatışmanın çözümünde kendi çıkarlarından vazgeçerek, karşı tarafın çıkarları doğrultusunda, çatışma ortamından uzaklaşmasını ifade eder. Bu stratejide karşılıklı çıkarlar her iki taraf için eşit oranda feragat etmeyi ifade ederken, sıfır toplamı bir çözümün ortaya çıkmasını engellemektedir. Uzlaşma stratejisi çoğunlukla aynı hiyerarşik konumda yani çatışmada eşit derecede güce sahip olanlar arasında tercih edilmektedir. Her güce ve statüye sahip taraflar arasında

gerçekleşen uzlaşma stratejisi sonucunda kazanan ve kaybeden taraf yoktur, karşılıklı ödünler verilerek çatışma ortamı ortadan kaldırılmaktadır. Uzlaşma stratejisinde, çoğu zaman taraflar bir antlaşma ve vaatler sunarak ortak zeminde hareket etmeye karar vermektedir (Van de Vliert, 2013; Robbins ve Judge, 2003: 540-560; Rahim, 2001).

5.3. Rekabet Etme

Rekabet etme çatışma çözüm stratejisi arasında yer alan ve eşit statüde olmayan taraflar arasında uygulama şansı olan bir antlaşma şeklidir. Genellikle bir üst ve bir ast olan hiyerarşik konumda farklılaşmış taraflardan üstte yer alan kişi çatışma ortamından ötürü kendi çıkarlarının zedeleneyeceğini düşünerek bu çatışma çözüm stratejisini uygulamaktadır. Kendi açısından istenilmeyen durumları engellemek için güçlü konumda olan taraf, karşı tarafı ikna edici argümanlar sunarak, tehditler ederek, blöf kullanarak ya da konumunun sağladığı avantajları kullanarak karşı tarafa zorlayıcı davranışlarda bulunmaktadır. Böylelikle üst konumdaki tarafın çıkarlarını koruyan bir çatışma çözüm süreci gerçekleşmektedir (Rahim ve Bonoma, 1979: 1323-1344; Rahim, 2001).

5.4. Problem Çözme

Çatışma çözüm stratejilerinden problem çözme davranışı, her iki tarafa yarar sağlayan ve tarafların içinde bulundukları kurum veya organizasyonun da işlevliğini artıran bir strateji biçimidir. Problem çözme stratejisinin uygulanması için her iki tarafın da çatışmaya neden olan problemi çözmeye istekli olması gerekmektedir. Bu koşulun yanı sıra tarafların problemi çözmeye yönelik yetkinliğe sahip olması problem çözme stratejisinin olumlu sonuç vermesinde önemli rol oynamaktadır. Bu stratejide taraflar, karşılıklı iletişimle bilgi alışverişinde bulunmaktadır ve her iki taraf için de makul olan bir çözüm elde edilmektedir (De Dreu vd., 2001: 645-668; Rahim ve Magner, 1995: 122-132).

5.5. Kaçınma

Kaçınma stratejisi çatışma ortamının bir taraf açısından yok sayılması biçimindeki davranış şeklidir. Çatışmanın içerisindeki taraf kendi çıkarlarına ve karşı tarafın çıkarlarına karşı ilgisiz konumdadır. Çatışmanın varlığının kabul edilmesine rağmen çatışmanın yok sayılması ve geri çekilme eğilimi, kaçınma stratejisinde uygulanan yaygın davranış biçimidir. Bu tür davranış sergilenmesinin arkasında yatan temel düşünce ise, kaçınan tarafın çatışma sürecinde zarar göreceğini düşünmesidir. Bunun yanında çatışma sürecinin

enerji ve zaman kaybı olarak görülmesi de kaçınma stratejisinin diğer bir uygulanma gerekçesidir (Rahim, 2001; Robbins ve Judge, 2003: 540-560).

6. ÇATIŞMA YÖNETİMİNDE DUYGUSAL ZEKANIN İŞLEVİ

Örgütsel süreçlerin sağlıklı bir yapıda işlerliği, örgütteki bireylerin arasındaki ilişkinin uzlaşma zemininde gerçekleşmesine bağlıdır. Örgütsel organizasyonu oluşturan bireylerin duyguları bu noktada önemli rol olmaktadır. Bireylerin iş hayatındaki durumu, diğer kişilerle ilişkileri ve iş performansı, duygu durumuna ve bu duyguları nasıl yönettiğine bağlı olarak değişmektedir. Günlük rutin iş faaliyetleri ve bireyin duygusal durumlara karşı tepkileri, söz konusu kişinin karakteri ve genel ruh haline sıkı sıkıya bağlıdır (Ashkanasy ve Daus, 2002: 76-86). Bu durumdan dolayı bireyler arasındaki ilişkiler ve çatışmalar duygusal boyut çerçevesinde yürütülmektedir. Bu ilişkilerin olumlu veya olumsuz çıktılara dönüşümü ise bireylerin duygusal durumlarına göre belirlenmektedir. Bireylerin örgüt içerisinde karar ve seçimleri, çatışmalara karşı reaksiyonları, iş hayatındaki süreçleri sahip olduğu duygulara göre şekillendirmeleri, duygusal zekanın çatışma yönetimindeki rolünü ve önemini göstermektedir (Hopkin ve Yonker, 2015: 226-244).

Örgütsel süreçte organizasyon içinde bulunan bireylerin duygusal zeka yetkinlikleri kendi iş yaşamlarında avantaj sağlarken, organizasyonun bir bütün olarak daha verimli çalışmasını da sağlamaktadır. Bireylerin kendi duygularını doğru tanımlaması, diğer kişilerle ilişkilerinde duygudaşlık kurma yoluyla uygun davranış kalıpları sergilemesi organizasyonlarda iş ilişkilerinin, etkileşimlerin ve performansının olumlu yönde şekillenmesine yardımcı olmaktadır (Goleman, 1998: 62-63). Bu konuda Bell ve Song (2005) ve John (1997) organizasyonlardaki çatışma süreçlerinin doğrudan bireylerin duyguları üzerinden belirlendiğini işaret etmişlerdir. Duygularını kontrol edebilen bireylerin ise çatışma yönetimini sağlıklı yöneterek iş performansını ve tatminini artırdığı ayrıca adı geçen araştırmacılar tarafından ifade edilmiştir. Duygusal zeka yetkinlikleri bu bakımdan organizasyonlardaki ortaya çıkan sorunlara uzlaşma odaklı çözümü yönelttiği görülmektedir (Rahim, 2001).

7. DUYGUSAL ZEKA VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ İLİŞKİSİNE İLİŞKİN YAPILMIŞ ARAŞTIRMALAR

Yaşlıoğlu vd. (2013: 191-220) yaptıkları araştırmada, duygusal zeka ve çatışma yönetimi yöntemleri arasındaki ilişkiyi irdelemişlerdir. Araştırmacıların irdeledikleri diğer bir husus ise, duygusal zeka ve çatışma yönetimi yöntemleri arasındaki bağlantıda lider üye etkileşiminin etkisinin olup olmadığıdır. Araştırma, İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsünde öğrenim gören 338 yüksek lisans öğrencisi ile yürütülmüş ve analiz sürecinde; t-Testi, Bağımsız Örneklem t-Testi ve Sobel tekniği uygulanmıştır. Gerçekleşen analizler sonucunda, duygusal zeka ile lider üye etkileşimi arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkinin varlığı saptanmıştır. Duygusal zeka ile çatışma yönetimi yöntemleri arasında da pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu görülmüştür.

Özdemir ve Özdemir (2007:407-409) Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF’de görev yapan akademik ve idari personel üzerinde, duygusal zeka ve çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. 87 geçerli anket verisinin elde edildiği araştırmada Wu (1999)’un geliştirdiği Duygusal Zeka Ölçeği, Goleman’ın tanımladığı duygusal zeka boyutları ve çatışma yönetimi için Rahim (1983) tarafından geliştirilen ROCI-II ölçeği kullanılmıştır. Anket üzerine gerçekleştirilen t-testi ve One-Way Anova testi sonuçlarına göre, cinsiyet ve medeni hal faktörü duygusal zekâ üzerinde belirleyici bir etkiye sahip değildir. Bunun yanında yaş ve çalışma süresinin de duygusal zekânın hiçbir boyutunda anlamlı etkiye sahip olmadığı çalışmada tespit edilmiştir. Ancak analiz sonuçları, eğitim düzeyinin duygusal zekâ boyutunu belirleyen önemli unsur olduğunu işaret etmektedir. Test sonuçları, eğitim düzeyinin işbirliği ve uzlaşma stratejilerinde de anlamlı farklılıklara neden olduğunu belirtmektedir. Son olarak, çalışmada, katılımcıların çatışma yönetimi sürecinde, işbirliği ve uzlaşma stratejilerini daha yüksek oranda tercih ettiği ifade edilmektedir.

Demir (2010:1077:1079), MSCEIT ve ECI ölçeklerini kullanarak örgütsel çatışma yönetiminde duygusal zekânın rolünü test etmiştir. Hazırlanan anket konaklama işletmelerindeki iş görenlere uygulanmış ve 214 adet anket analize tabi tutulmuştur. Verilere güvenilirlik ve faktör analizi yapıldıktan sonra regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Gerçekleşen analiz sonuçlarına göre duygusal zekâ boyutunun özdenetim faktörü üzerinde önemli etkisi olduğu görülmüştür.

Akgül (2011:104-110) İstanbul Sultanbeyli ilçesinde görev yapan öğretmenler üzerinde bir çalışma gerçekleştirerek duygusal zekâ düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki bağlantıyı belirlemeye çalışmışlardır. Araştırma örneklemini, rassal olarak seçilen 232 öğretmenden oluşmaktadır. Anket oluşumunda Kişisel Bilgi Formu, Duygusal Zekâ Ölçeği ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın analiz sürecinde, t-Testi, varyans analizi ve korelasyon analizi yapılmıştır. Ulaşılan bulgular, öğretmenlerin medeni durumunun, yaşının, çalışma süresi ve branşının duygusal zekâ düzeyi üzerinde belirleyici etmenler olmadığını işaret etmektedir. Ancak cinsiyet unsurunun duygusal zekâ düzeyinde farklılaşmaya neden olduğu analiz sonuçları arasındadır. Çatışma yönetim stratejileri ise öğretmenlerin cinsiyetleri, kıdemleri ve mezun oldukları okula göre farklılık göstermektedir.

Bircan ve Bacanlı (2005:76-79) sosyoekonomik düzey ve cinsiyetin, ergenlerin duygusal zekaları, çatışma eğilimleri ve suç düzeylerine etkisi olup olmadığını irdelemişlerdir. Araştırmanın örneklemini Ankara il merkezinde eğitim gören, genel lise programında olan 889 lise son sınıf öğrencisidir. Araştırmanın analiz sürecinde, t-testi, tek yönlü varyans analizi ve aşamalı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Cinsiyet unsurunun duygusal zekâ ortalamalarında farklılaşmaya neden olduğu ve kızlar lehine bir durumun varlığı tespit edilmiştir. Sosyoekonomik unsurların ise duygusal zekâ üzerinde belirleyici bir etmen olmadığı görülmüştür. Bu iki unsurun çatışma eğilimi üzerinde anlamlı etkiye sahip olmadığı, çalışmanın altını çizdiği sonuçlarından biridir.

Ünlü vd. (2014:256-261) Bar-on'un Duygusal Zeka Envanteri ve Rahim'in Örgütsel Çatışma Envanteri ölçeklerini kullanarak örgütsel çatışma çözüm yöntemleriyle duygular arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Bu araştırma Eskişehir'deki bir işletmenin tasarım departmanındaki yönetici ve çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Anket bütün çalışanlara (n=99) uygulanmıştır. Araştırmanın analiz sürecinde t-testi, Anova testi ve korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, cinsiyet, yaş ve eğitim durumunu içeren demografik etmenlerin, duygusal zeka ve çatışma çözüm becerileri üzerinde anlamlı etkiye neden olmadığı görülmüştür. Bu bulgunun yanında, yöneticilerin çatışma yönetiminde; fikirlerini rahat söyleyebilme ve tartışmayı teşvik etme yöntemlerini tercih ettikleri araştırmanın sonuçları arasında yer almaktadır.

Bilim (2020:204-206) yöneticilerin duygusal zeka boyutlarının, kullandıkları çatışma yönetim tarzlarında bir rolü olup olmadığını irdelemiştir. Çalışmanın örneklemini İstanbul

ilinde olan farklı kademelerdeki 435 yönetici oluşturmaktadır. Gerçekleşen analizler sonucunda, yöneticilerin astlarıyla girdikleri uzlaşmazlıklarda kullandıkları çatışma yönetim teknikleri üzerinde duygusal zeka seviyelerinin önemli etkisinin olduğu belirtilmiştir.

Çiftçi vd. (2021:741-743) Çorum ilinde hazır giyim sektöründe çalışanlar üzerinde duygusal zeka ve çatışma yönetimi ilişkisi konusunda bir alan araştırması gerçekleştirmiştir. Araştırma için 178 anket verisi kullanılmıştır. Analizler sonucunda çalışanların duygusal zeka boyutunun, çatışma yönetiminin birçok alanında etki meydana getirdiği anlaşılmıştır. Duygusal zekanın; bütünleştirme, ödün verme, uzlaşma ve hükmetme gibi çatışma yönetim stratejilerini pozitif etkilediği, kaçınma tarzını ise negatif etkilediği görülmüştür.

Alagöz ve Canlı (2022:245-248) Niğde ilindeki mesleki ortaöğretim kurumlarında çalışan 110 öğretmen üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmanın motivasyonunun ilk adımını öğretmenlerin duygusal zeka boyutları ve çatışma yönetim stratejileri meydana getirmektedir. Diğer araştırma sorusu ise bu iki değişkenin ilişkisini tespit etmektedir. Araştırmanın ölçüm araçlarını ise Tatar vd. (2011)'in uyarladığı Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeği ve Özgan (2006)'ın tasarladığı Çatışma Yönetim Stratejileri oluşturmaktadır. Elde edilen anket verileri Mann Whitney-U testi, Kruskal Wallis-H testi ve Spearman Korelasyon analizi kullanılarak sınanmıştır. Analiz sonuçları ankete katılan öğretmenlerin ele alınan iki unsurda da orta düzeyde ortalamalara sahip olduklarını belirtmektedir. Öğretmenlerin çatışma yönetimi stratejilerinde ise; bütünleştirme, uzlaşma, uyma, hükmetme ve kaçınma tercih sıralamasını izledikleri, araştırmanın diğer bir bulgusudur. Son olarak duygusal zekânın çatışma yönetim stratejilerinin tercih edilmesinde etkin rol oynadığı araştırmada vurgulanmaktadır.

Cengiz (2022:1291) Denizli ilindeki bir hastanede çalışan ve kolayda örnekleme yolu ile ulaşılmış 217 kişi ile yürüttüğü araştırmada, duygusal zeka, iş-aile çatışması ve uyumlu mükemmeliyetçilik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Analiz sonucunda, duygusal zekânın iş-aile çatışması üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu araştırmacılar tarafından ifade edilmiştir.

Kiye ve Demir (2018:643-645) yaptıkları araştırmada, Muş il merkezindeki üç ortaokulda eğitim gören ve 233 öğrenciden oluşan örneklem aracılığıyla, 7. sınıf öğrencilerinin duygusal zeka ile çatışma çözme davranışı arasındaki ilişkiyi test

etmişlerdir. Bu amaç doğrultusunda elde edilen verilerin analizi sonrasında, duygusal zekâ ile çatışma çözme süreçleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Bu bulgunun yanında, cinsiyet unsurunun da duygusal zekâ boyutunu şekillendirdiği çalışmada elde edilen sonuçlar arasında yer almaktadır.

Tetik ve Açıkgöz (2013: 87-95) Celal Bayar Üniversitesi Salihli Meslek Yüksekokulu öğrencileri üzerinde bir çalışma gerçekleştirerek, duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasındaki etkileşimi incelemişlerdir. Ankete gönüllü katılım gösteren 137 öğrenci üzerinde uygulanan anketin ölçek gelişiminde Goleman (1998) ve Hall (1999)'ın geliştirdikleri Duygusal Zekâ Ölçeği ve Heppner ve Petersen (1982)'in geliştirdikleri Problem Çözme Envanteri kullanılmıştır. Uygulanan test sonuçlarına göre duygusal zekâ boyutları ile problem çözme becerisi arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki mevcuttur. Bu bulguya göre duygusal zeka düzeyinin artması, problem çözme becerilerini de artırmaktadır.

Babaoğlu (2010:131-132) okul yöneticilerinde duygusal zekâ boyutlarının belirleyicilerini araştırmıştır. Araştırma kapsamında veriler Düzce ilindeki ilköğretim ve ortaöğretim okullarındaki müdür ve müdür yardımcılardan sağlanmıştır. 180 kişiden veri elde edilmiş ve verilere Whitney U, Kruskal Wallis ve Anova testleri uygulanmıştır. Uygulanan analizler sonucunda katılımcıların branşının ve çalıştığı kurumun duygusal zekâ skorlarına etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Koçdaş (2020:61-65) gıda, savunma, sanayi ve tekstil sektörleri ağırlıklı olmak üzere 290 çalışandan oluşan örneklem grup üzerinde, çalışanların duygusal zeka ile çatışma çözme düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Örneklem ve veriler ilişkisel tarama modeli yardımıyla elde edilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan testler sonucunda demografik unsurlar içinde yer alan yaş, cinsiyet ve eğitim gibi unsurların duygusal zekâ düzeylerinde ve çatışma çözüm düzeylerinde anlamlı bir etki meydana getirmediği araştırmacı tarafında ifade edilmektedir. Çalışanların kıdem yılı ve çalıştıkları sektörlerin de, benzer biçimde, anlamlı bir etkisinin olmadığı araştırmacının vurguladığı bir diğer sonuçtur. Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile çatışma çözme düzeylerinin yüksek olduğu ve duygusal zekâ düzeyi ile çatışma çözme düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu çalışmada elde edilen sonuçlar arasında yer almaktadır.

Ertuğrul ve Kutluca (2020:7-8) okul öncesi öğretmenleri üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada, duygusal zekâ seviyesi ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi

irdelemişlerdir. Beylikdüzü ve Esenyurt ilçelerinde MEB'e bağlı okullarda görev yapan 236 öğretmen araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Anket Duygusal Zekâ Envanteri ve Kişilerarası Problem Çözme becerisi ölçeğine dayalı olarak hazırlanmıştır. Çalışmada t-testi, Mann-Whitney U testi, Anova analizi, Kruskal Wallis-H testi ve basit korelasyon analizlerinden yararlanılmıştır. Gerçekleşen analizler sonrasında ele alınan okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeylerinin ortalamanın altında olduğu sonucu elde edilmiştir. Duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme seviyesi arasında, düşük boyutlu da olsa, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Sungur ve Bulu (2022:243-244) Kahramanmaraş ilindeki özel bir hastane ve üniversite hastanesinde, hemşire, hekim, tıbbi sekreter ve idari personel olarak görev yapan 278 kişi ile yürüttükleri çalışmada, mesleklerin ve demografik unsurların, duygusal zeka üzerindeki rolünü araştırmışlardır. Elde edilen veriler t-testi, Anova testi ve Post-Hoc testi yardımıyla analize tabi tutulmuştur. Test sonuçlarına göre yaş, çalışma süresi ve cinsiyet gibi demografik unsurların duygusal zekâ üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Aydın (2022: 38-42) demografik unsurların duygusal zeka düzeyindeki etkisini lise öğrencileri üzerinde yaptığı bir araştırma ile tespit etmeye çalışmıştır. Araştırma kapsamında örnekleme, 2021-2022 Eğitim Öğretim döneminde İstanbul ili Büyükçekmece ilçesinde Spor Lisesi, Anadolu Lisesi ve Meslek Lisesinde öğrenim gören 491 öğrenciden oluşmaktadır. Çalışmadaki analiz yöntemleri ise t-testi, ANOVA ve LSD testidir. Araştırma sonucunda cinsiyetin duygusal zekâ düzeyinde anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin kardeş sayısının duygusal zekâ üzerinde farklılığa neden olmamasına karşın, lise türünün ve bilgisayar kullanım süresinin duygusal zekâ üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu çalışmada işaret edilmiştir.

Duygusal zekâ ile çatışma çözme düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar yukarıdaki satırlarda detaylı biçimde aktarılmıştır. Bu alanda, hem ulusal hem de uluslararası boyutta gerçekleştirilen çalışmalar her geçen gün sayıca artmaya devam etmektedir. Yapılan araştırmalar, duygusal zekâ düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin varlığını gösteren çok sayıda bulgunun varlığına işaret etmektedir (Aslan, 2008; Güney, 2005; Yedikardaşlar, 2009).

Bir sonraki bölümde araştırmanın metodolojisine ilişkin bilgiler ele alınmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ

1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı, problemi, kapsamı, sınırlılıkları, değişkenleri, modeli, araştırmanın hipotezleri, örnekleme süreci, veri toplama yöntemi ve veri toplama aracı hakkında bilgilere yer verilmektedir.

1.1. Araştırmanın Amacı, Problemi ve Kapsamı

Bu araştırmanın temel amacı; ilahiyat fakültesi öğrencilerinden oluşan bir örneklem grup üzerinde, duygusal zeka ve çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

Çalışmada duygusal zeka kavramı; kendi duygularını anlama, başkalarının duygularını anlama, duygularını kullanma, duygularını düzenleme, şeklinde 4 alt boyut ile alınmakta iken, çatışma çözüm stratejileri ise; uyum sağlama, uzlaşma, rekabet etme, problem çözme, kaçınma şeklinde 5 alt boyut ile ele alınmaktadır.

Duygusal zeka düzeyi ile çatışma çözüm stratejileri arasında bir ilişki var mıdır? İlişki mevcut ise bunun düzeyi nedir? soruları araştırmanın temel problemini oluşturmaktadır.

Bu araştırmanın ana kütlesini, Artvin Çoruh Üniversitesi, İlahiyat Fakültesinde öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır.

1.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

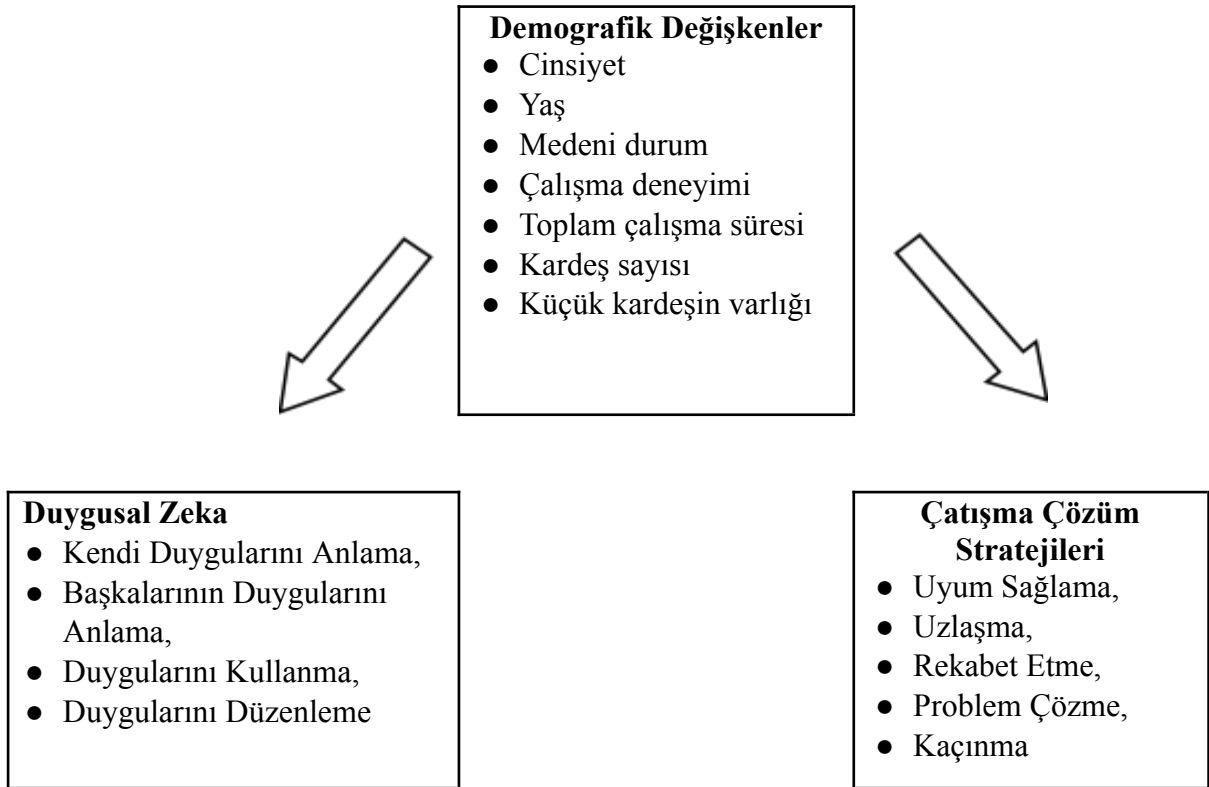
Araştırmada veri elde etmek için, bireylere doğrudan anket doldurtmanın yanı sıra, oluşturulan anketler elektronik ortama aktarılmış ve gerek mail gerekse sosyal medya araçları yoluyla bireylerin anketlere ulaşması ve yanıtlamaları sağlanmıştır.

Araştırmanın yürütüldüğü süreçte yurdumuzda meydana gelen deprem dolayısıyla üniversiteler online eğitim geçmiş ve bu durum örnekleme doğrudan anket doldurtmayı güçleştirmiştir. Online eğitim sürecinde, deprem bölgelerindeki yıkımdan dolayı öğrencilerin bir kısmı bu illerdeki evlerine gidememiş, bir kısmı ise (çalışma, staj, vb. sebeplerle) okullarının bulunduğu ilde kalmışlardır. Fiziksel anlamda temas kurulan bu öğrencilerin anketleri yüz yüze doldurmaları sağlanmıştır.

Mail ve sosyal medya yoluyla anketi dolduran öğrencilerin ise içinde bulundukları şartlar ve psikolojileri hakkında bir yorum yapmak güçtür. Ancak elektronik ortamda doldurtulan anketlerin sahip oldukları risklerin, deprem sürecinin olumsuzlukları ile (mal ve can kayıpları, psikolojik yıpranma vb.) daha da artması yüksek bir ihtimaldir.

1.3. Araştırmanın Değişkenleri

Araştırma değişkenleri, demografik değişkenler, duygusal zeka ve çatışma çözüm stratejileri şeklinde 3 grup değişkenden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında; kendi duygularını anlama, başkalarının duygularını anlama, duygularını kullanma, duygularını düzenleme, şeklinde 4 alt boyuttan oluşan duygusal zeka ile; uyum sağlama, uzlaşma, rekabet etme, problem çözme, kaçınma şeklinde 5 alt boyuttan oluşan çatışma çözüm stratejileri, değişkenleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu bağlamda oluşturulan araştırma modeli Şekil 6'daki gibidir.



Şekil 6: Araştırmanın Modeli.

1.4. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışma kapsamında, demografik değişkenlere göre, duygusal zeka ortalamalarının ve çatışma çözüm stratejilerinin ortalamalarının farklılık gösterip göstermediğini ifade

eden hipotezler tasarlanmıştır. Bu hipotezlerin analizinde ise Anova Testi ve T Testi kullanılmıştır.

Duygusal zeka ve alt boyutlarının, çatışma çözüm stratejileri ve alt boyutlarıyla ilişkisini görmek üzere bir hipotez oluşturulmuş ve hipotezin testinde Korelasyon Analizi kullanılmıştır.

Bu bağlamda oluşturulan hipotezler ise 2 ayrı başlık altında aşağıdaki gibi ifade edilmektedir.

Anova Testi ve T Testi Hipotezleri

H1: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, çalışma deneyimine sahip olma açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, kardeş sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H4: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, küçük kardeşe sahip olup olmama açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H5: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H6: Örneklemin, uyguladığı çatışma çözüm stratejileri, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H6a: Örneklemin, uyguladığı uyum sağlama stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H6b: Örneklemin, uyguladığı uzlaşma stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H6c: Örneklemin, uyguladığı rekabet etme stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H6d: Örneklemin, uyguladığı problem çözme stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H6e: Örneklemin, uyguladığı kaçınma stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H7: Örneklemin, uyguladığı çatışma çözüm stratejileri, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H7a: Örneklemin, uyguladığı uyum sağlama stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H7b: Örneklemin, uyguladığı uzlaşma stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H7c: Örneklemin, uyguladığı rekabet etme stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H7d: Örneklemin, uyguladığı problem çözme stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H7e: Örneklemin, uyguladığı kaçınma stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Korelasyon Analizine İlişkin Hipotezler

H8: Örneklemin duygusal zeka düzeyi ve alt boyutları ile çatışma çözüm stratejileri ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur.

1.5. Örnekleme Süreci

Araştırmanın ana kütlesini, Artvin Çoruh Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. İlahiyat fakültesinde 2022-2023 eğitim öğretim yılı içerisinde öğrenim gören İlahiyat Fakültesi öğrenci sayısı 574'tür. Araştırma kapsamında, İlahiyat Fakültesi öğrencilerine, online eğitim yoluyla ders veren öğretim üyeleri yoluyla ulaşılmış ve öğrencilerden ilgili anketi doldurmaları istenmiştir. 236 öğrenci elektronik ortam üzerinden anketi doldurarak geri dönüş sağlamıştır. Yüz yüze görüşülerek doldurtulan anket sayısı ise 22'dir. Elektronik ortam ve yüz yüze görüşülerek doldurtulan toplam anket sayısı 258'dir. Bu anketlerden 9 tanesi, analize uygun olmadığı görülerek araştırma kapsamından çıkarılmış ve analiz sürecinde 249 adet anketten yararlanılmıştır.

1.6. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Araştırmada, veri toplamak amacıyla, Artvin Çoruh Üniversitesi “Bilimsel araştırma ve Yayın Etiği Kurulu” tarafından, 31 Ekim 2022 tarihli toplantıda görüşülerek onay verilen bir anket formu kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket toplam 3 bölümden oluşmaktadır.

İlk bölüm demografik bilgileri elde etmek için sorulan sorulardan oluşmaktadır. Bu bölümde; cinsiyet, yaş, medeni durum, sınıf, çalışma deneyimi, kardeş sayısını belirlemeye ilişkin sorular yer almaktadır. Bu grupta yer alan soru sayısı 8’dir.

Anketin ikinci bölümünde, Wong & Law (2002) tarafından geliştirilen, 4 alt boyut (kendi duygularını anlama, başkalarının duygularını anlama, duygularını kullanma, duygularını düzenleme) ve 16 ifadeden oluşan duygusal zeka ölçeği yer almaktadır.

Anketin üçüncü bölümünde ise, Janssen & Van de Vliert (1996) tarafından geliştirilen ve De Dreu vd. (2001) tarafından kültürler arası düzeye uyarlanan, 5 boyut (uyum sağlama, uzlaşma, rekabet etme, problem çözme, kaçınma) ve 20 ifadeden oluşan çatışma çözüm stratejileri ölçeği kullanılmıştır.

Ölçekte yer alan ifadelerin değerlendirilmesinde 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçekte yer alan seçenekler ise; (1: Kesinlikle Katılmıyorum) ile (5: Kesinlikle Katılıyorum) arasında yer almaktadır.

Araştırmada yer alan analizler “IBM SPSS Statistics 22” programı ile gerçekleştirilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Bu bölümde, araştırma kapsamında yararlanılan ölçeklere ilişkin tutarlılık ve geçerlilik düzeyleri, örneklemin normal dağılıma uygun olup olmadığı, örneklemin demografik özelliklere göre yüzdelik dağılımları, ölçeklerde yer alan ifadelerle ilişkin ortalama ve standart sapma düzeylerini gösteren betimleyici istatistikler, oluşturulan hipotezlerin test edilmesi amacıyla yapılan analizler ve analiz sonuçlarına göre hipotezlerin red ya da kabul durumları aktarılmaktadır.

1. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERE İLİŞKİN BULGULAR

Bu çalışmada kullanılan ölçek yapısının istatistiksel değerlerinin yeterliliğini test etmek ve faktörün yapısal geçerliliğini belirlemek amacıyla EFA (Keşfedici Faktör Analizi) gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, EFA'nın uygulanabilmesi için gerekli ön koşulların sağlanmasını değerlendirmek için “KMO Testi”, “Bartlett's Testi” ve “Cronbach Alfa Güvenilirlik Analizi” ile “Madde-Toplam Korelasyon” testleri yapılmıştır. Duygusal zekâ ölçeğinin tutarlılık ve geçerlilik analizi sonuçları Tablo 1’de, çatışma çözüm stratejileri ölçeğinin tutarlılık ve geçerlilik analizi sonuçları ise Tablo1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Duygusal Zekâ Ölçeğinin Tutarlılık ve Geçerlilik Analizi Sonuçları.

Faktör	Madde	Faktör Ağırlığı	Açıklanan Varyans (%)	Toplam Madde Korelasyonu	Cronbach's Alpha Değeri
Kendi Duygularını Anlama	KDA1	0,724	10,747	0,608	0,823
	KDA2	0,749		0,673	
	KDA3	0,785		0,732	
	KDA4	0,694		0,580	
Başkalarının Duygularını Anlama	BDA1	0,669	8,464	0,53	0,753
	BDA2	0,817		0,700	
	BDA3	0,586		0,369	
	BDA4	0,77		0,615	

Tablo 1 (Devam): Duygusal Zekâ Ölçeğinin Tutarlılık ve Geçerlilik Analizi Sonuçları.

Duygularını Düzenleme	DD1	0,495	7,589	0,527	0,756
	DD2	0,683		0,646	
	DD3	0,756		0,415	
	DD4	0,818		0,686	
Duygularını Kullanma	DK1	0,722	36,87	0,62	0,814
	DK2	0,722		0,541	
	DK3	0,735		0,636	
	DK4	0,799		0,747	
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçümü					0,851
Bartlett'in Küresellik Testi					1687,132
Anlamlılık					0,000
Açıklanan Toplam Varyans (%)					63,669

Tablo 2: Çatışma Çözüm Stratejileri Ölçeğinin Tutarlılık ve Geçerlilik Analizi Sonuçları.

Faktör	Madde	Faktör Ağırlığı	Açıklanan Varyans (%)	Toplam Madde Korelasyonu	Cronbach's Alpha Değeri
Uyum Sağlama	US1	0,773	17,792	0,598	0,818
	US2	0,853		0,716	
	US3	0,822		0,697	
	US4	0,718		0,558	
Uzlaşma	U1	0,742	4,803	0,519	0,787
	U2	0,813		0,706	
	U3	0,629		0,554	
	U4	0,561		0,617	
Rekabet Etme	RE1	0,775	11,364	0,621	0,774
	RE2	0,770		0,622	
	RE3	0,739		0,504	
	RE4	0,741		0,562	
Problem Çözme	PC1	0,758	23,859	0,707	0,851
	PC2	0,806		0,682	
	PC3	0,809		0,676	
	PC4	0,792		0,705	
Kaçınma	K1	0,721	7,19	0,581	0,786
	K2	0,812		0,723	
	K3	0,775		0,575	
	K4	0,707		0,507	
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçümü					0,818
Bartlett'in Küresellik Testi					2066,015
Anlamlılık					0,000
Açıklanan Toplam Varyans (%)					65,008

Ölçeklere ait geçerlilik ve tutarlılık analizleri yapılmıştır. İlk olarak ölçeklerde yer alan faktörlerin kendi içerisindeki maddelerin korelasyonlarının 0.30'un altında bir değer

almaması beklenmektedir (Mukaka, 2012). Faktörler içi maddeler arası korelasyonlar incelendiğinde tüm korelasyon ilişkilerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Tüm maddelerin belirtilen kritere uyumlu olmasından kaynaklı ölçekte madde eksiltme gerçekleştirilmemiştir. Tabachnick ve diğerleri (2013) tarafından belirtildiği üzere, Kaiser-Meyer-Olkin örnekleme yeterliliği ölçümü ve Bartlett Küresellik testleri, keşfedici faktör analizinin yapılacağı veri setinin uygunluğunun değerlendirilmesi için bir ön koşuldur. Analiz sonucunda duygusal zekâ ölçeğine ait KMO değerinin 0,851 olduğu, çatışma çözüm stratejileri ölçeğine ait değerin 0,818 olduğu ortaya çıkmıştır. KMO değerlerinin 0,60'tan büyük olmasından kaynaklı, KMO değerinin faktör analizi yapmak için yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Jackson, 1993). Bartlett Küresellik testi sonuçları incelendiğinde de duygusal zekâ ölçeğine ait değerin 1687,132 olduğu, $p < 0,05$ ve çatışma çözüm stratejileri ölçeğine ait değerin 2066,015, $p < 0,05$ olduğu ve her iki değerin de kabul edilebilir olduğu görülmüştür. Ölçeklerin faktör yapılarının oluşmasına yönelik temel bileşenler analizlerinden varimax dik döndürme tekniği kullanılmıştır. Orijinal ölçekte olduğu gibi bu çalışmada da varimax dik döndürme işleminden sonra duygusal zekâ ölçeğine ait dört faktörlü yapının oluştuğu, çatışma çözüm stratejileri ölçeğine ait beş faktörlü yapının oluştuğu belirlenmiştir. Duygusal zekâ ölçeğine ait dört faktörlü yapı toplam varyansın %63,669'unu açıklamaktadır. Çatışma çözüm stratejileri ölçeğine ait beş faktörlü yapı ise toplam varyansın 65,008'ini açıklamaktadır. Scherer ve diğerlerinin (1988) çalışmasına göre, açıklanan varyans değerinin %40 ile %60 arasında olması yeterli olarak değerlendirilmektedir. KFA sonucu her iki ölçekte de yer alan faktör ağırlıklarının 0,40 değerinin üzerinde olması, faktörlerin yük değerinin yüksek seviyede olduğunu göstermektedir (Costello ve Osborne, 2005). Tablo 2'de duygusal zekâ ölçeğine ait faktör yapıları incelendiğinde faktör ağırlıklarının 0,818 ve 0,495 aralığında olduğu görülmektedir. Tablo 2'te yer alan çatışma çözüm stratejileri ölçeğine ait faktör yapıları incelendiğinde faktör ağırlıklarının 0,853 ve 0,561 aralığında olduğu anlaşılmaktadır. Ölçeklerin güvenilirlikleri değerlendirildiğinde, her iki ölçekte de yer alan tüm faktörlerin cronbach's alpha değerlerinin 0,70'in üzerinde olduğu ve iyi derecede güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir (Bland ve Altman, 1997). Tüm sonuçlar, bu yüksek lisans tezinde kullanılan duygusal zekâ ve çatışma çözüm stratejileri ölçeklerinin içsel tutarlılıklarının sağlandığını ve ölçeklerin istenilen niteliğin ölçülmesi bağlamında ayırt edici olduklarını göstermektedir.

Araştırmada yer alan İlahiyat Fakültesi öğrencilerini içeren örneklem grubuna ait verilerin analiz edilebilmesi için, kullanılabilecek istatistiksel yöntemlerin (parametrik veya parametrik olmayan) belirlenmesi için normallik dağılım durumları test edilmiştir. Test sonuçları Tablo 3’de yer almaktadır. Bu normallik testleri, “IBM SPSS Statistics 22” programında yer alan tanımlayıcı istatistikler bölümünde bulunan keşif bölümünden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir. Normallik analizi için çarpıklık ve basıklık değerleri kullanılmıştır. Literatürde bu parametrelere ait değer aralığı değişebilse de bu çalışmada George ve Mallery (2011) tarafından önerilen ± 2.0 aralığının normal dağılım için uygun olduğu kabul edilmiştir. Normallik analizi sonucunda, duygusal zekâ ölçeğine ait verilerin çarpıklık değerinin “-0,677”, basıklık değerinin ise “1,938” olduğu tespit edilmiştir. Aynı şekilde, çatışma çözüm stratejileri ölçeğine ait verilerin çarpıklık değeri “1,008”, basıklık değeri ise “1,807” olduğu bulunmuştur. Bu bulgulara göre, her iki ölçek için de verilerin normal dağılıma uygun olduğu kabul edilmiştir. Normallik testi sonrasında, İlahiyat Fakültesi öğrencilerini içeren örneklem grubuna ait verilerin analizlerinin, parametrik testlerle yapılmasına karar verilmiştir.

Tablo 3: Ölçeklerin Normallik Dağılımı Test Sonuçları.

Duygusal Zekâ Ölçeği	Çarpıklık		Basıklık	
	İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
	-0,677	0,154	1,938	0,307
Çatışma Çözüm Stratejileri Ölçeği	1,008	0,154	1,807	0,307

2. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmaya 258 öğrenci katılımcı sağlamıştır. Fakat 9 öğrenciye ait formlarda eksik ya da hatalı kodlama yapıldığı tespit edildiği için bu öğrencileri ait bilgiler veri setine dahil edilmemiştir. Dolayısıyla bu çalışmanın veri seti 249 katılımcıdan oluşmaktadır. Örneklem grubunu oluşturan katılımcılar, İlahiyat Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerden oluşmaktadır. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 4’de yer almaktadır. İlahiyat Fakültesi öğrencilerinin 161’i (%64,7) kadın, 88’i (%35,3) erkektir. Büyük çoğunluğu 21-24 yaş aralığındadır ve 231’i (%92,8) bekarıdır. Üniversite sınıfları arasında benzer dağılıma sahip olan örneklem grubunun çoğunluğu (174-%69,9) çalışma hayatında deneyimlidir. Örneklem grubunun %57,8’inin deneyimi 6 aydan az olmasına

rağmen, 4 veya daha fazla kardeşi olanların oranı %50,2'dir. Küçük kardeşi olma durumuna göre, katılımcıların 178'i (%71,5) kendisinden daha küçük kardeşe sahiptir.

Tablo 4: Katılımcıların Demografik Bilgileri.

Değişken	Değişkenin alt başlıkları	N	%
Cinsiyet	Kadın	161	64,7
	Erkek	88	35,3
Yaş	20 ve altı	44	17,7
	21-24 arası	153	61,4
	25 ve üzeri	52	20,9
Medeni durum	Evli	18	7,2
	Bekar	231	92,8
Sınıf	1. sınıf	33	13,3
	2. sınıf	66	26,5
	3. sınıf	71	28,5
	4. sınıf	79	31,7
Çalışma deneyimi durumu	Evet	174	69,9
	Hayır	75	30,1
İş deneyimi toplam süresi	6 ay ve daha az	144	57,8
	7 ay ve üzeri	105	42,2
Kardeş sayısı	1-4 arası	124	49,8
	4 ve üzeri	125	50,2
Küçük kardeş olma durumu	Evet	178	71,5
	Hayır	71	28,5
Toplam		249	100,0

3. ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın 2 temel ölçeğinde yer alan ifadelere ilişkin ortalama ve standart sapmalar bu bölümde aşağıdaki tablolar ile ifade edilmektedir.

3.1. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Araştırmaya katılım sağlayan İlahiyat Fakültesi öğrencilerini içeren örneklem grubuna ait duygusal zekâ ölçeğine ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 5'te sunulmaktadır. Tablo 5 incelendiğinde, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin ortalamanın üzerinde olduğu, en yüksek ortalama puanın “mutlu olup olmadığımı daima bilirim ($\bar{X}= 3.960$)” ifadesinde olduğu ve en düşük ortalama puanın ise “çok sinirlendiğimde çabucak sakinleşebilirim ($\bar{X}= 3.116$)” ifadesinde olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler.

	N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	Std. Sapma	Boyut ort.
KDA1	249	1,0	5,0	3,819	0,9089	3,834
KDA2	249	1,0	5,0	3,735	0,9889	
KDA3	249	1,0	5,0	3,823	0,9119	
KDA4	249	1,0	5,0	3,960	0,8651	
BDA1	249	1,0	5,0	3,871	0,8750	3,998
BDA2	249	1,0	5,0	3,920	0,9123	
BDA3	249	1,0	5,0	4,309	0,7438	
BDA4	249	1,0	5,0	3,892	0,8084	
DD1	249	1,0	5,0	3,719	1,0087	3,348
DD2	249	1,0	5,0	3,606	0,9867	
DD3	249	1,0	5,0	3,116	1,2977	
DD4	249	1,0	5,0	3,498	1,0045	
DK1	249	1,0	5,0	3,863	0,9783	3,842
DK2	249	1,0	5,0	3,839	0,9060	
DK3	249	1,0	5,0	3,763	1,0259	
DK4	249	1,0	5,0	3,904	0,9412	

KDA: Kendi Duygularını Anlama, BDA: Başkalarının Duygularını Anlama, DD: Duyguları Düzenleme, DK: Duyguları Kullanma

3.2.Çatışma Çözüm Stratejilerine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Araştırmaya katılım sağlayan İlahiyat Fakültesi öğrencilerini içeren örneklem grubuna ait çatışma çözüm stratejilerine ilişkin betimleyici istatistikler ise Tablo 6’da sunulmaktadır. Katılımcıların çatışma çözüm stratejilerine ilişkin ifadelere katılım düzeylerinin ortalamanın üzerinde olduğu ve “anlaşmazlıklarda karşılıklı en uygun çözümü bulmak için her iki tarafında fikirlerini incelerim ($\bar{X}= 4,092$)” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu; “farklı fikirlerde olmaktan mümkün olduğunca kaçınırım ($\bar{X}= 2.345$)” ifadesinin ise en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 6: Çatışma Çözüm Stratejilerine İlişkin Betimleyici İstatistikler.

	N	Minimum	Maksimu m	$\bar{X}$	Std. Sapma	Boyut ort.
US1	249	1,0	5,0	3,133	1,1370	2,869
US2	249	1,0	5,0	2,831	1,1161	
US3	249	1,0	5,0	2,767	1,0249	
US4	249	1,0	5,0	2,743	1,1172	
U1	249	1,0	5,0	4,028	0,7481	4,089
U2	249	1,0	5,0	4,084	0,7600	
U3	249	1,0	5,0	4,068	0,8324	
U4	249	1,0	5,0	4,124	0,6814	
RE1	249	1,0	5,0	2,731	1,0682	2,744
RE2	249	1,0	5,0	2,382	1,0753	
RE3	249	1,0	5,0	3,285	1,0640	
RE4	249	1,0	5,0	2,578	1,1229	
PC1	249	1,0	5,0	4,068	0,7927	4,043
PC2	249	1,0	5,0	3,944	0,8357	
PC3	249	1,0	5,0	4,092	0,7320	
PC4	249	1,0	5,0	4,068	0,8078	
K1	249	1,0	5,0	2,422	1,1265	2,581
K2	249	1,0	5,0	2,345	1,1610	
K3	249	1,0	5,0	2,707	1,1736	
K4	249	1,0	5,0	2,851	1,2468	
US: Uyum Sağlama, U: Uzlaşma, RE: Rekabet Etme, PC: Problem Çözme, K: Kaçınma						

4. HİPOTEZ TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada yer alan hipotezlerin test edilmesi için yapılan ANOVA, T-Testi ve Korelasyon analizlerine ilişkin sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

4.1. Anova Testi ve T Testi Sonuçları

Araştırmada yer alan İlahiyat Fakültesi öğrencilerini içeren örneklem grubuna ait veriler, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin demografik bilgilerine göre farklılaşma durumunu incelemek amacıyla bağımsız örneklem t-testi ile analiz edilmiştir. Tablo 7'de sunulan bulgular, hipotez öneriler doğrultusunda yapılan ikili karşılaştırma sonuçlarını içermektedir. Tablonun ilk satırında, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık olup oluşmadığına ait yapılan analiz sonucu yer

almaktadır. Sonuçlar, verilerin homojen dağıldığını ancak **cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık oluşmadığını** göstermiştir.

H1: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. (RED)

Tablonun ikinci satırında İlahiyat Fakültesi öğrencilerinden oluşan katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin **çalışma deneyimine sahip olma** durumlarına ait analiz sonuçları yer almaktadır. Sonuçlar, ilk testte olduğu gibi verilerin homojen dağıldığını fakat **anlamlı farklılık oluşmadığını** göstermektedir.

H2: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, çalışma deneyimine sahip olma açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. (RED)

Tablonun üçüncü satırında katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin **kardeş sayılarına göre** anlamlı bir farklılık oluşup oluşmadığına ait analiz sonuçları yer almaktadır. Sonuçlar, diğer test sonuçlarıyla paralel olarak verilerin homojen dağıldığını fakat **anlamlı bir farklılık oluşmadığını** göstermektedir.

H3: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, kardeş sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. (RED)

Tablonun son satırında katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin **kendilerinden küçük kardeşe sahip olma** durumlarına göre anlamlı bir farklılık oluşup oluşmadığına ait analiz sonuçları yer almaktadır. Sonuçları, İlahiyat Fakültesi öğrencilerinden elde edilen verilerin homojen dağıldığını fakat **anlamlı bir farklılık oluşmadığını** göstermektedir.

H4: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, küçük kardeşe sahip olup olmama açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. (RED)

Tablo 7: Örneklemin Duygusal Zekâ Düzeyinin, Demografik Bilgilerine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları.

Test Değişkeni	Grup Değişkeni	N	$\bar{x}$	s.s.	Levene Testi		t	P (2-tailed)
					F	p		
Duygusal Zekâ	Kadın	161	3,8	0,53	1,901	0,169	0,396	0,693
	Erkek	88	3,77	0,64				
Duygusal Zekâ	Evet	174	3,79	0,56	0,003	0,957	0,029	0,977
	Hayır	75	3,79	0,59				
Duygusal Zekâ	1-4 arası	124	3,8	0,62	1,377	0,242	0,164	0,87
	4 ve üzeri	125	3,78	0,51				
Duygusal Zekâ	Var	178	3,8	0,55	0,278	0,599	0,591	0,555

	Yok	71	3,76	0,62	
--	-----	----	------	------	--

*p<0,05.

Araştırmada yer alan İlahiyat Fakültesi öğrencilerini içeren örneklem grubuna ait veriler, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin yaş değişkenine göre farklılaşma durumunu incelemek amacıyla tek yönlü ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Tablo 8'de sunulan bulgulara göre, İlahiyat Fakültesi öğrencileri arasında **yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılığın olduğu** tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında oluştuğunu belirlemek için varyansların eşit dağıldığı varsayımı altında kullanılan "Bonferroni" testi kullanılmıştır. Yapılan test sonucu, 25 yaş ve üzeri yaş grubunun ($\bar{X} = 3,99$, s.s.= 0,47) diğer iki yaş grubu olan 20 yaş ve altı ($\bar{X} = 3,68$, s.s.= 0,62) ile 21-24 yaş ($\bar{X} = 3,75$, s.s.= 0,57) arasından anlamlı olarak farklılaştığı ve duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

H5: Örneklemin duygusal zeka düzeyi, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(KABUL)**

Tablo 8: Örneklemin Duygusal Zekâ Düzeyinin, Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları.

Test Değişkeni	Grup Değişkeni	N	$\bar{X}$	s.s.	F	p	Bonferroni
Duygusal Zekâ	20 ve altı	44	3,68	0,62	4,335	0,014*	3>1 3>2
	21-24 arası	153	3,75	0,57			
	25 ve üzeri	52	3,99	0,47			

* $p<0,05$.

Katılımcıların çatışma çözüm stratejilerinin cinsiyet değişkenine göre farklılaşma durumuna ait bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 9'da yer almaktadır. Çatışma çözüm stratejileri ölçeğine ait tüm boyutlar ayrı ayrı analiz edilmiştir.

Tablonun ilk satırında katılımcıların uyum sağlama stratejilerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşup oluşmadığına ait analiz sonuçları yer almaktadır. Sonuçlar, katılımcıların **uyum sağlama stratejilerinin cinsiyete göre anlamlı farklılığa sahip olduğunu**, erkek katılımcıların ($\bar{X} = 3,06$, s.s.= 0,94) kadınlardan ($\bar{X} = 3,75$, s.s.= 0,57) daha yüksek uyum sağlama stratejilerine sahip olduğunu göstermektedir ($p<0,05$).

H6a: Örneklemin, uyguladığı uyum sağlama stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(KABUL)**

Tablonun ikinci satırında katılımcıların uzlaşma stratejilerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşup oluşmadığına ait analiz sonuçları yer almaktadır. Sonuçlar, katılımcılardan toplanan verilerin homojen olarak dağıldığını gösterse de **uzlaşma stratejilerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşmamıştır.**

H6b: Örneklemin, uyguladığı uzlaşma stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(RED)**

Tablonun üçüncü satırında katılımcıların rekabet etme stratejilerinde cinsiyetle göre anlamlı bir farklılık oluşup oluşmadığına ait analiz sonuçları yer almaktadır. Sonuçlar, katılımcıların **rekabet etme stratejilerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık oluşturduğunu** erkek katılımcıların ($\bar{X} = 2,96$, s.s.= 0,93) kadınlardan ($\bar{X} = 2,63$, s.s.= 0,76) daha yüksek rekabet etme stratejisine sahip olduğunu göstermektedir ($p < 0,05$).

H6c: Örneklemin, uyguladığı rekabet etme stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(KABUL)**

Tablonun dördüncü satırında katılımcıların problem çözme stratejilerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşup oluşmadığına ait analiz sonuçları yer almaktadır. Sonuçlar katılımcılardan toplanan verilerin homojen olarak dağıldığını gösterse de **problem çözme stratejilerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşmamıştır.**

H6d: Örneklemin, uyguladığı problem çözme stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(RED)**

Tablonun son satırında katılımcıların kaçınma stratejilerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşup oluşmadığına ait analiz sonuçları yer almaktadır. Sonuçlar, katılımcıların **kaçınma stratejilerinin cinsiyete göre anlamlı farklılığa sahip olduğunu,** erkek katılımcıların ($\bar{X} = 2,78$, s.s.= 1,02) kadınlardan ($\bar{X} = 2,47$, s.s.= 0,84) daha yüksek kaçınma stratejisine sahip olduğunu göstermektedir ($p < 0,05$).

H6e: Örneklemin, uyguladığı kaçınma stratejisine ilişkin ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(KABUL)**

Tablo 9: Örneklemin Uyguladığı Çatışma Çözüm Stratejilerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları.

Test Değişkeni	Grup Değişkeni	N	$\bar{X}$	s.s.	Levene Testi		t	P (2-tailed)
					F	p		
Uyum Sağlama	Kadın	161	2,76	0,84	2,426	0,121	-2,588	0,01*
	Erkek	88	3,06	0,94				
Uzlaşma	Kadın	161	4,09	0,57	2,726	0,100	0,664	0,508
	Erkek	88	4,04	0,64				
Rekabet Etme	Kadın	161	2,63	0,76	2,996	0,09	-3,027	0,003*
	Erkek	88	2,96	0,93				
Problem Çözme	Kadın	161	4,08	0,62	2,853	0,09	1,116	0,265
	Erkek	88	3,98	0,73				
Kaçınma	Kadın	161	2,47	0,84	2,763	0,1	-2,602	0,01*
	Erkek	88	2,78	1,02				

*p<0,05.

Araştırmada yer alan katılımcıların çatışma çözüm stratejilerinin çalışma deneyimine sahip olma değişkenine göre farklılaşma durumunu incelemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 10’da sunulmuştur. Çatışma çözüm stratejileri ölçeğine ait tüm boyutlar ayrı ayrı analiz edilmiştir.

Tablonun ilk satırında, katılımcıların, çalışma deneyimine sahip olmalarına göre, uyum sağlama stratejilerinde anlamlı bir farklılığa sahip olup olmadıkları analiz edilmiştir. Sonuçlar, **çalışma deneyimine sahip olan katılımcıların ($\bar{X} = 2,95$, s.s.= 0,87) olmayanlara ($\bar{X} = 2,67$, s.s.= 0,89) göre daha yüksek uyum sağlama stratejilerine sahip olduğunu göstermiştir** (p<0,05).

H7a: Örneklemin, uyguladığı uyum sağlama stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(KABUL)**

Tablonun ikinci satırında, katılımcıların, çalışma deneyimine sahip olmalarına göre uzlaşma stratejilerinde anlamlı bir farklılığa sahip olup olmadıkları analiz edilmiştir. Sonuçlar, **uzlaşma stratejilerinde anlamlı bir farklılık oluşmadığını** göstermiştir, ancak verilerin homojen olarak dağıldığı tespit edilmiştir.

H7b: Örneklemin, uyguladığı uzlaşma stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(RED)**

Tablonun üçüncü satırında, katılımcıların rekabet etme stratejilerinin çalışma deneyimine sahip olmalarına göre anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığı incelenmiştir. Sonuçlar, **rekabet etme stratejilerinde anlamlı bir farklılık oluşmadığını** göstermiştir, ancak verilerin homojen olarak dağıldığı tespit edilmiştir.

H7c: Örneklemin, uyguladığı rekabet etme stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(RED)**

Tablonun dördüncü satırında, katılımcıların problem çözme stratejilerinin çalışma deneyimine sahip olmalarına göre anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığı incelenmiştir. Sonuçlar, **problem çözme stratejilerinde anlamlı bir farklılık oluşmadığını** göstermiştir, ancak verilerin homojen olarak dağıldığı tespit edilmiştir.

H7d: Örneklemin, uyguladığı problem çözme stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(RED)**

Tablonun son satırında, katılımcıların kaçınma stratejilerinin çalışma deneyimine sahip olmalarına göre anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığı incelenmiştir. Sonuçlar, **kaçınma stratejilerinde anlamlı bir farklılık oluşmadığını** ve verilerin homojen olarak dağıldığını göstermiştir.

H7e: Örneklemin, uyguladığı kaçınma stratejisine ilişkin ortalamaları, çalışma deneyimine sahip olma değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. **(RED)**

Tablo 10: Örneklemin Uyguladığı Çatışma Çözüm Stratejilerinin, Çalışma Deneyimine Sahip Olma Değişkenine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları.

Test Değişkeni	Grup Değişkeni	N	$\bar{X}$	s.s.	Levene Testi		t	P (2-tailed)
					F	p		
Uyum Sağlama	Evet	174	2,95	0,87	0,368	0,55	2,345	0,02*
	Hayır	75	2,67	0,89				
Uzlaşma	Evet	174	4,09	0,61	0,856	0,36	0,46	0,646
	Hayır	75	4,05	0,56				
Rekabet Etme	Evet	174	2,73	0,86	0,326	0,57	-0,322	0,748
	Hayır	75	2,77	0,79				
Problem Çözme	Evet	174	4,05	0,69	1,483	0,23	0,311	0,756
	Hayır	75	4,02	0,6				
Kaçınma	Evet	174	2,59	0,96	1,8	0,18	0,352	0,725
	Hayır	75	2,55	0,83				

*p<0,05.

4.2.Korelasyon Analizi Sonuçları

Bu çalışmanın son hipotezinde katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ve alt boyutlarıyla, çatışma çözüm stratejileri ve alt boyutları arasındaki anlamlı ilişki olduğu önerilmiştir. Bu hipotez önermesinin analiz edilebilmesi için bivariate korelasyon analizi yapılmıştır. Bu kapsamda her iki ölçeğe ait alt boyutlar tabloda belirtilen güven aralıklarına göre ilişkileri test edilmiştir. Korelasyon analizine ait sonuçlar Tablo 11’de yer almaktadır. Sonuçlar, her iki ölçeğe ait boyutlar arasında anlamlı, pozitif ve negatif ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$ ve $p<0,01$). Tablo detaylı incelendiğinde, en güçlü pozitif ilişkilerin “uzlaşma” ve kendi duygularını anlama”, “uzlaşma ve başkalarının duygularını anlama”, “uzlaşma ve duygularını kullanma” ve “problem çözme ve kendi duygularını anlama” arasında olduğu tespit edilmiştir ($p<0,01$). Anlamlı ve negatif ilişkilerin ise “kaçınma ve kendi duygularını anlama, başkalarının duygularını anlama ve duygularını kullanma” arasında olduğu görülmüştür ($p<0,01$).

H8: Örneklemin duygusal zeka düzeyi ve alt boyutları ile çatışma çözüm stratejileri ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur. **(KABUL)**

Tablo 11: Örneklemin Duygusal Zekâ Düzeyi ve Alt Boyutları ile Çatışma Çözüm Stratejileri ve Alt Boyutları Arasındaki İlişki Durumuna Ait Bivariate Korelasyon Analizi Sonuçları.

	KDA	BDA	DD	DK	US	U	RE	PC	K
KDA	1	0,473**	0,526**	0,466**	-0,048	0,399**	-0,128*	0,345**	-0,243**
BDA	0,473**	1	0,329**	0,350**	0,067	0,322**	-0,204**	0,251**	-0,207**
DD	0,466**	0,350**	1	0,495**	0,033	0,311**	-0,039	0,241**	0,017
DK	0,526**	0,329**	0,495**	1	-0,091	0,328**	-0,096	0,275**	-0,197**
US	-0,048	0,067	-0,091	0,033	1	0,073	0,086	0,029	0,316**
U	0,399**	0,322**	0,328**	0,311**	0,073	1	-0,145*	0,641**	-0,182**
RE	-0,128*	-0,204**	-0,096	-0,039	0,086	-0,145*	1	-0,101	0,343**
PC	0,345**	0,251**	0,275**	0,241**	0,029	0,641**	-0,101	1	-0,103
K	-0,243**	-0,207**	-0,197**	0,017	0,316**	-0,182**	0,343**	-0,103	1
KDA: Kendi Duygularını Anlama, BDA: Başkalarının Duygularını Anlama, DD: Duyguları Düzenleme, DK: Duyguları Kullanma, US: Uyum Sağlama, U:Uzlaşma, RE: Rekabet Etme, PC: Problem Çözme, K:Kaçınma									

* $p<0,05$, ** $p<0,01$.

Çalışma kapsamında duygusal zekâ ve çatışma çözüm stratejileri kullanılarak önerilen sekiz hipotez testinin sonuçları ve yapılan tüm analizler Tablo 12’de gösterildiği gibidir. Tabloda ayrıca ana ve alt hipotez önerilerinin kabul durumu da yer almaktadır. Tabloda yer alan sonuçlara göre üç ana hipotezin kısmi olmak üzere, toplamda dört ana hipotezin kabul edildiği, diğer dört hipotezin ise kabul edilmediği görülmektedir.

Tablo 12: Hipotez Testi Sonuçları.

Hipotez	Test Değişkeni	Grup Değişkeni	Analiz	Kabul Durumu
H1	Duygusal Zekâ	Cinsiyet	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H2	Duygusal Zekâ	Çalışma Deneyimi	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H3	Duygusal Zekâ	Kardeş Sayısı	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H4	Duygusal Zekâ	Küçük Kardeş Durumu	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H5	Duygusal Zekâ	Yaş	Tek Yönlü Anova Testi	Kabul
H6	Çatışma Çözüm Stratejileri	Cinsiyet	Bağımsız Örneklem T-Testi	Kısmi Kabul
H6a	Uyum Sağlama Stratejisi	Cinsiyet	Bağımsız Örneklem T-Testi	Kabul
H6b	Uzlaşma Stratejisi	Cinsiyet	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H6c	Rekabet Etme Stratejisi	Cinsiyet	Bağımsız Örneklem T-Testi	Kabul
H6d	Problem Çözme Stratejisi	Cinsiyet	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H6e	Kaçınma Stratejisi	Cinsiyet	Bağımsız Örneklem T-Testi	Kabul
H7	Çatışma Çözüm Stratejileri	Çalışma Deneyimi	Bağımsız Örneklem T-Testi	Kısmi Kabul
H7a	Uyum Sağlama Stratejisi	Çalışma Deneyimi	Bağımsız Örneklem T-Testi	Kabul
H7b	Uzlaşma Stratejisi	Çalışma Deneyimi	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H7c	Rekabet Etme Stratejisi	Çalışma Deneyimi	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H7d	Problem Çözme Stratejisi	Çalışma Deneyimi	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H7e	Kaçınma Stratejisi	Çalışma Deneyimi	Bağımsız Örneklem T-Testi	Red
H8	Duygusal Zekâ	Çatışma Çözüm Stratejileri	Bivariate Korelasyon Analizi	Kısmi Kabul

SONUÇ ve TARTIŞMA

Duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlayabilme ve sosyal çevresiyle etkileşim halindeyken duygularını doğru kullanabilme ve yönetebilme becerisine ifade etmektedir. Bu bağlamda, duygusal zekâ, bireyin sosyal hayattaki etkileşimlerini doğrudan etkileyen bir unsurdur. Sosyal yaşamın bir diğer etmeni de bireyin sosyal bir birey olarak diğer insanlarla çeşitli düzeylerde iletişimde bulunmasıdır. Çeşitli arzu ve duygulara sahip bir varlık olarak birey, bazen çıkar çatışması nedeniyle toplumun aynı arzu ve duygulara sahip diğer üyeleriyle karşı karşıya gelir. Bu çatışmanın yönetilmesi toplumun ve ilişkilerimizin devamlılığı için önem arz etmektedir. Küreselleşen dünya ve karmaşıklaşan insan ilişkileri çağımızın önemli bir gerçeğini oluşturmaktadır. Bir rekabete dönüşen bu küreselleşme süreci çatışmaları da artırmaktadır. Çatışmaları yönetebilmek ise, modern dünyanın her zamankinden daha fazla ihtiyaç duyduğu bir unsur haline gelmiştir. Çatışma yönetiminin en önemli unsurlarından birisi de duygusal zekâdır. Bu nedenle duygusal zekânın çatışma çözme stratejileri üzerindeki etkisinin incelenmesi kritik önem taşımaktadır. Günümüz modern hayatında, bireylerin kariyer hedeflerini belirlemesinde üniversite eğitimi önemli bir yerde bulunmaktadır. Belirli düzeyde akademik başarıyı elde eden bireyler üniversite hayatında hem daha kapsamlı bilgi birikimine sahip olmakta, hem de farklı coğrafyadan gelen kişilerle yoğun iletişimde bulunabilmektedir. Teknik ve entelektüel becerilerin kazanımı kadar, doğru iletişim davranışlarının da öğrenilmesi bireyin üniversite hayatı sürecinde elde edeceği kazanımlar arasındadır. Farklı aile yapısına, sosyo-ekonomik düzeye, inanç ve kültürle sahip çok sayıda kişinin üniversitedeki eğitim sürecinde etkileşim halinde olmalarının, onların hem akademik hayatlarına, hem de ilerideki kariyer hayatlarına etkide bulunacağı aşikârdır. Rakiplerini geçebilme, iş ve eğitim hayatlarında karşılaştıkları uyumsuzluk ve anlaşamama durumlarını iyi yönetebilmeleri, duygusal zeka düzeyleriyle paralel ilerlemektedir. Bu çalışmada, üniversite öğrencilerinin duygusal zekâları ile çatışma çözme stratejileri arasındaki ilişki bir alan araştırması ile irdelenmiştir.

Bu araştırmanın temel amacı; ilahiyat fakültesi öğrencilerinden oluşan bir örneklem grubunda duygusal zekâ ile çatışma çözme stratejileri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmanın ana kütesini Artvin Çoruh Üniversitesi İlahiyat Fakültesi'nde öğrenim gören 574 öğrenci oluşturmaktadır. Veriler merkezi kütleden, elektronik ortamda ve yüz yüze anket yöntemiyle elde edilmiştir. Elde edilen toplam anket sayısı 258 olup, 9 anket

değerlendirmeye uygun olmadığı için analize dâhil edilmemiş, 249 anket verisi araştırma analizinde kullanılmıştır.

Araştırma kapsamında hazırlanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde demografik bilgilere ilişkin sorular yer alırken, diğer iki bölümde Wong & Law (2002) tarafından geliştirilen "Duygusal Zeka Ölçeği" ve Janssen & Van de Vliert (1996) tarafından geliştirilen "Duygusal Zeka Ölçeği" ile De Dreu ve arkadaşları (2001) tarafından kültürlerarası düzeye uyarlanan "Çatışma Çözme Stratejileri Ölçeği" yer almaktadır. Araştırmada meydana getirilen modelde demografik değişkenler, duygusal zeka ve çatışma çözüm stratejileri üç grup değişkeni meydana getirmektedir. Demografik değişkenler kısmında; cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma deneyimi, toplam çalışma süresi, kardeş sayısı ve küçük kardeşin varlığı gibi sorulara yanıt aranmaktadır. Kendi duygularını anlama, başkalarının duygularını anlama, duygularını kullanma, duygularını düzenleme, şeklinde 4 alt boyuttan oluşan duygusal zeka kavramına ilişkin ifadeler anketin 2. kısmını oluşturmaktadır. Uyum sağlama, uzlaşma, rekabet etme, problem çözme, kaçınma şeklinde 5 alt boyuttan meydana gelen çatışma çözüm stratejilerine ilişkin ifadelerin yer aldığı bölüm ise anketin 3. kısmını oluşturmaktadır.

Çalışma kapsamında, demografik değişkenlere göre, duygusal zeka ortalamalarının ve çatışma çözüm stratejileri ortalamalarının farklılık gösterip göstermediğini ifade eden hipotezler oluşturulmuştur. Bu hipotezlerin analizinde Anova Testi ve T Testi uygulanmıştır. Duygusal zeka ve alt boyutlarının, çatışma çözüm stratejileri ve alt boyutlarıyla ilişkisini görmek üzere bir hipotez oluşturulmuş ve hipotezin testinde Korelasyon Analizinden yararlanılmıştır.

Çalışmada meydana getirilen hipotezler sonrasında, yararlanılan ölçeklere dair ön test gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, tutarlılık ve geçerlilik düzeyleri, örneklikim normal dağılıma sahip olup olmadığı, örneklemelerde kullanılan demografik özelliklerinin dağılımına dair bilgiler elde edilmiştir. Sonraki adımda ise ölçeklerde yer alan ifadelere ilişkin ortalama ve standart sapma düzeylerini gösteren betimleyici istatistikler çalışmada sunulmuştur. Ölçek yapısının istatistiksel değerlerinin yeterliliğini test etmek ve faktörün yapısal geçerliliğini tespit adına EFA (Keşfedici Faktör Analizi) uygulanmıştır. Bunun yanı sıra, EFA'nın uygulanabilmesi için gerekli ön koşulların sağlandığını anlamak için "KMO Testi", "Bartlett's Testi" ve "Cronbach Alfa Güvenilirlik Analizi" ile "Madde-Toplam Korelasyon" testleri uygulanmıştır. Gerçekleşen testler sonucunda, kullanılan duygusal

zekâ ve çatışma çözüm stratejileri ölçeklerinin içsel tutarlılıklarının sağlandığını ve ölçeklerin istenilen niteliğin ölçülmesi bağlamında ayırt edici olduklarına dair bilgiler elde edilmiştir. Çalışmada parametrik veya parametrik olmayan yöntemlerden hangisinin kullanılacağına dair normallik testi yapılmıştır. Bu normallik testleri, “IBM SPSS Statistics 22” programında yer alan tanımlayıcı istatistikler bölümünde bulunan keşif bölümünden yararlanılmış ve normallik durumun tespiti için çarpıklık ve basıklık değerleri dikkate alınmıştır. Analiz sonucunda parametrik testlerin yapılması gerektiğine dair bulgulara ulaşılmıştır.

Çalışmada hipotez testlerine geçmeden önce, örneklemin demografik özelliklerine dair bilgiler sunulmuştur. Çalışmayı meydana getiren İlahiyat Fakültesi öğrencilerinin 161'i (%64,7) kadın, 88'i (%35,3) erkektir. Büyük çoğunluğu 21-24 yaş aralığındadır ve 231'i (%92,8) bekar. Üniversite sınıfları arasında benzer dağılıma sahip olan örneklem grubunun çoğunluğu (174-%69,9) çalışma hayatında deneyimlidir. Örneklem grubunun %57,8'inin deneyimi 6 aydan az olmasına rağmen, 4 veya daha fazla kardeşi olanların oranı %50,2'dir. Küçük kardeşi olma durumuna göre, katılımcıların 178'i (%71,5) kendisinden daha küçük kardeşe sahiptir.

Çalışma kapsamında, demografik faktörler açısından duygusal zeka düzeyi ortalamalarında farklılık olup olmadığını ifade eden hipotezleri (H1, H2, H3, H4, H5) test etmek amacıyla yapılan analiz sonuçlarına bakıldığında; cinsiyet, çalışma deneyimi, kardeş sayısı ve küçük kardeşe sahip olma açısından duygusal zeka düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılığa sahip olmadığı görülmüştür. Yaş değişkeni açısından ise örneklemin ortalamasının farklılık gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır. Yaş değişkenine ilişkin analiz sonuçlarının yer aldığı tablo incelendiğinde 20 yaş ve altındakilerin en düşük ortalamaya (3,68), 25 yaş ve üstündekilerin ise en yüksek ortalamaya (3,99) sahip olduğu görülmektedir. 21-24 yaş aralığındakiler ise, tıpkı yaş kategorisindeki yerleri gibi, bu iki grubun ortasında (3,75) yer almaktadır. Bu bulgu öğrencilerin yaşa bağlı biçimde duygusal zeka düzeylerinin arttığını göstermektedir. Ancak her yaş grubunun ortalamasının 3'ün üzerinde olması, genel olarak, örneklemin duygusal zeka düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Örneklemini oluşturan öğrencilerin sınıflarına göre duygusal zeka düzeyi ortalamalarına bakmayı gerektiren bir hipotez çalışmada yer almamasına rağmen yaşça büyük olan öğrencilerin üst sınıflara ait olması muhtemeldir. Bu varsayım üzerinden yapılabilecek bir diğer değerlendirme ise; ilk defa evlerinden uzak kalan, aile bireyleri dışında

bireylerle aynı çatı altında yaşamak zorunda kalan, zorlukları paylaşan, zevkleri doğrultusunda başka bireylerle bir araya gelen, ait olmadığı kültürden gelen insanları tanıma ve anlama şansı bulan, kendi duygularını test etme şansı bulan öğrencilerin duygusal zeka düzeyi ortalamalarının yıllar içerisinde yükselmesinin mümkün olabileceğidir.

Cinsiyet, çalışma deneyimi, kardeş sayısı ve küçük kardeşe sahip olma ile ilgili olarak duygusal zeka ortalamalarında farklılık olacağını ifade eden araştırma hipotezleri reddedilmiştir. Cinsiyet değişkeni açısından kadın ve erkeklerin ortalamaları (Kadın $\bar{X}$:3,80, Erkek $\bar{X}$:3,77) birbirlerine oldukça yakın ve yüksek bir ortalamaya sahiptirler, Çalışma deneyimine sahip olanların duygusal zeka ortalamalarının çalışma deneyimine sahip olmayanlara göre; küçük kardeşe sahip olanların ortalamalarının olmayanlara göre yüksek olacağı beklentimiz ise karşılık bulmuştur. Kardeş sayısı 4'ten çok olanların ortalamalarının, kardeş sayısı 1-4 arası olanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir. Bu ise genel beklentimize uygun bir bulgu değildir. Fakat çalışma deneyimi, kardeş sayısı ve küçük kardeşe sahip olma gibi değişkenlere göre duygusal zeka düzeyi ortalamaları her bir grupta 4'e yakın bir ortalamaya işaret etmektedir.

Cinsiyet değişkeni açısından çatışma çözüm stratejileri ortalamalarının farklılık içerip içermediğini test etmek amacıyla oluşturulan hipotezlerden H6a, H6c ve H6e kabul edilirken, H6b ve H6d hipotezleri reddedilmiştir. H6 hipotezi ise kabul edilen H6a, H6c ve H6e hipotezleri nedeniyle "kısmi kabul" şeklinde değerlendirilmiştir. Kabul edilen hipotezlerdeki değişkenlere bakıldığında; Uyum sağlama (Kadın $\bar{X}$:2,76, Erkek $\bar{X}$:3,06), Rekabet etme (Kadın $\bar{X}$:2,63, Erkek $\bar{X}$:2,96) ve Kaçınma (Kadın $\bar{X}$:2,47, Erkek $\bar{X}$:2,78) stratejilerinde erkeklerin ortalamasının kadınlardan anlamlı bir biçimde yüksek olduğu görülmektedir. Uzlaşma (Kadın $\bar{X}$:4,09, Erkek $\bar{X}$:4,04) ve Problem Çözme (Kadın $\bar{X}$:4,08, Erkek $\bar{X}$:3,98) stratejilerinde ise ortalamalar açısından anlamlı bir farklılık gözükmemektedir. Ancak örneklemin en yüksek ortalamalarının uzlaşma ve problem çözme stratejilerinde olduğu görülmektedir.

Cinsiyet değişkeni açısından, çatışma çözüm stratejileri ortalamalarının farklılık gösterdiğine dair hipotez testi bulgularını değerlendirdiğimizde reddedilen hipotezlerdeki ortalamaların, cinsiyet farklılığı gözetmeksizin, daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu iki çatışma çözüm stratejisinin ortak yönü ise karşı tarafın yok sayılmadığı çatışma çözüm stratejileri olmasıdır. Bu durumun nedenleri ayrı bir çalışma konusu gerektirecek türdedir.

Üniversite ortamı, eğitim alınan bölüm, rol model olan kişiler, yaşanan olumlu ve olumsuz deneyimler ve bunların sıklığı gibi birçok husus akla gelen makul nedenler arasındadır ve bunlara ilave edilecek daha birçok husus söz konusu olabilecektir.

Kabul edilen hipotezler incelendiğinde ise kadınların kaçınma stratejilerini uygulamada ortalamalarının daha düşük olduğu görülmektedir. Karşı tarafın yok sayıldığı türdeki bu davranışta erkeklerin ortalamalarının yüksek olmasını, çatışma konusuna özel değerlendirmenin yanı sıra ortam ve koşullara özgü değerlendirmek de doğru olacaktır. Şiddete varan bir noktaya gitme ihtimali, yabancı bir çevrede olmak, konunun ne derece önem arz ettiği, karşı tarafın ya da kendisinin şiddete meyilli olmasıyla ilgili kabuller vb hususlar sorun çözme noktasında bu davranışın erkekler tarafından daha fazla sergilenmesini doğurabilecektir. Bu davranışın zıttı olarak adlandırılabilir rekabet stratejisinde ise yine erkeklerin ortalamaları yüksektir. Az önce ifade edilen ortam ve koşullara ilişkin şartların uygun oluşu erkeklerin bu davranışı rahatlıkla ortaya çıkarması için oldukça makul gerekçeler olarak gözükmektedir. Uyum sağlama stratejisinde de beklentinin aksine, erkeklerin kadınlara göre yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu farklılığı ortaya çıkaran hususların da detaylı bir analiz yapılmaksızın izahı zor gözükmektedir.

Çalışma deneyimine sahip olup olmamanın, çatışma çözüm stratejileri ortalamalarını farklılaştırdığına ilişkin kurulan hipotezler incelendiğinde ise sadece uyum sağlama stratejisine ilişkin ortalamalarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür (H7a). Çatışma yaşayan taraflardan birinin karşı taraf lehine davranışlarını değiştirmesi, kendi çıkarlarından tek taraflı ödünler vermesi olarak ifade edilen uyum sağlama stratejisinin çalışma deneyimine sahip olanlarda anlamlı bir biçimde daha yüksek olduğu görülmüştür (Çalışma deneyimi olan $\bar{X}$: 2,95, Çalışma deneyimi olmayan $\bar{X}$: 2,67). Metin içerisinde uyum sağlama stratejisine ilişkin açıklamalara bakıldığında, çalışma hayatında da geçerli olan gerçeklere atıflar olduğu görülmektedir. Bireyin kısa vadeli amaçlardan ziyade uzun vadeli çıkarlara önem vermesi, karşısında ödün verilen kişinin hiyerarşik pozisyonda üstte olması gibi hususlar bireylerin çalışma hayatında kazandığı deneyimlere benzemektedir. Uzun yıllar bir işletmede çalışarak, maaş artışı ve terfi hedefleyen bireyler, uzun vadeli çıkarları gözetecek davranışlar sergilemeyi öğrenirken; ast üst ilişkisi içerisinde çalışmak zorunda olan bireyler ise kimi zaman susmak zorunda olduklarını hissetmektedirler. Bütün

bu davranışların çalışma hayatı dışındaki bir alana öğrenme yoluyla taşınması ise oldukça anlaşılır bir durum olarak karşımızda durmaktadır.

Demografik unsurlar ile ilişkili olarak ele alınan, duygusal zeka ve çatışma çözüm stratejilerine ilişkin bulgular, literatürdeki mevcut çalışmalarda da çeşitli yönleriyle ele alınmaktadır (Özdemir ve Özdemir 2007; Akgül 2011; Bircan ve Bacanlı 2005; Ünlü vd. 2014; Aydın, 2022).

Çalışmada ifade edilen son hipotez ise katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ve alt boyutlarıyla, çatışma çözüm stratejileri ve alt boyutları arasındaki anlamlı mantıksal bağ özelinde oluşturulmuştur. Bu hipotezin sınanmasında bivariate korelasyon analizinden yararlanılmıştır.

Kendi duygularını anlama boyutu ve başkalarının duygularını anlama boyutu, uzlaşma ve problem çözme stratejileri ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye sahipken, rekabet etme ve kaçınma stratejileri ile negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Kendi duygularını anlayan bireyler, özeleştiri yapma ve eleştirilere açık olma becerisine sahiptirler. Karşı tarafın duygularını anlamaya çalışmak yani empatik olmak da en az kişinin kendisini tanıması kadar önemli olan hatta onu tamamlayan bir bakış açısidir. Bu nedenle karşı tarafla iletişim kurmayı içeren stratejilerin bu 2 duygusal zeka boyutu ile pozitif yönlü ilişkili olması; karşı tarafla iletişim kurmayı reddeden türdeki davranışların ise bu 2 duygusal zeka boyutu ile negatif yönlü ilişkili olması oldukça beklenen bir sonuçtur.

Duyguları düzenleme boyutu, uzlaşma ve problem çözme stratejileri ile pozitif yönlü bir ilişki halindedir. Duyguların düzenlenmesi çeşitli ortam ve durumlara uygun olarak duyguların yönetilmesini ifade etmektedir. Problem çözme ve uzlaşma karşı taraf ile uygun bir zeminde çözüm üretmeyi ifade etmektedir. Bireylerin de her zaman değişebilir olan bu zemine bağlı kalarak duygularını kontrol etmesi büyük önem arz etmektedir. Bu yönüyle, araştırmada ortaya çıkan bu pozitif yönlü ilişki, araştırmadan beklenen bir bulgudur.

Duyguları kullanma boyutu, uzlaşma ve problem çözme stratejileri ile pozitif yönlü kaçınma stratejisi ile negatif yönlü bir ilişki halindedir. Bu boyut, belirli bir amaç doğrultusunda duyguların harekete geçirilmesini ve bunun da başarı elde etmek için bir davranışa dönüştürülmesi kabiliyetini ifade etmektedir. Duygularını amaçları doğrultusunda kullanmak için yüksek bir bilince sahip olmak, kaçınma stratejisiyle negatif yönlü bir ilişkinin ortaya çıkması için önemli bir öncüdür.

Duygusal zeka ile çatışma yönetimi stratejileri arasında anlamlı ilişkinin olduğunu ortaya koyan analiz sonuçları literatürdeki birçok çalışma tarafından da doğrulanmaktadır (Yaşlıoğlu vd. 2013; Demir, 2010; Bilim, 2020; Alagöz ve Canlı, 2022; Kiye ve Demir, 2018; Tetik ve Açıkgöz, 2013).

Araştırma bulguları üzerinden bir değerlendirme yapıldığında, örneklemin uzlaşma ve problem çözme stratejilerine ilişkin ifadelerle verdikleri yanıtların ortalamalarının diğer çözüm stratejileri ortalamalarına kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu iki strateji karşı tarafın görmezden gelinmeyerek sorunların diyalog yoluyla çözülmesine imkan vermesi açısından oldukça değerlidir.

Bireylerin duygularını tanıması ve duygularının farkında olarak davranış sergilemesi büyük önem arz etmektedir. Bugünün üniversite öğrencileri yarının çalışanlarıdır. Çalışma hayatı için çok önemli olan bu duygusal bilincin üniversite yıllarında kazanılması (ya da kazandırılması) oldukça elzemdir. Sağlıklı ilişkiler, duygularının farkında olma, onları ifade etme, koşullara göre duyguları düzenleme, karşı tarafın duygularını anlama ve önemseme ile kurulabilir. Sadece çalışma hayatı için değil, mutlu bir toplumsal hayat ve aile hayatı için de bu yetenekler değerlidir. Bu nedenle duygusal zekanın öneminin göz ardı edilmediği, bu konunun eğitim hayatı içerisinde yer aldığı bir eğitim anlayışının oldukça yararlı olacağını varsaymak yanlış olmayacaktır.

KAYNAKLAR

- Akgül, G. (2011). *İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki: İstanbul ili Sultanbeyli ilçesi örneği* (Master's thesis, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Alagöz, T., & Canlı, S. (2022). Öğretmenlerin Kullandıkları Çatışma Yönetimi Stratejileri ve Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişki Kullandıkları Çatışma Yönetimi Stratejileri ve Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Turkish Journal of Educational Studies*, 9(2), 228-254.
- Amason, A. C. (1996). Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: Resolving a paradox for top management teams. *Academy of management journal*, 39(1), 123-148.
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S.: 2002 “Emotion in the workplace: The new challenge for managers.” *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 76-86.
- Aslan, Ş. (2008). Duygusal Zekâ, Bireylerarası Çatışmayı Çözümleme Yöntemleriyle İlişkili Midir? Schutte'nın Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 13(3).
- Aslan, Ş. (2013). *Duygusal zekâ dönüştürücü ve etkileşimci liderlik*. Eğitim Yayınevi. Eğitim Yayınevi Karatay/Konya.
- Ateş, M. (2004). Çatışma. Erişim Tarihi: 21.04.2023, <http://www.merih.net/m2/lid/wmetate26.htm>.
- Aydın, Ş. (2022). *Lise öğrencilerinin bireysel rekabet davranışları ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişki* (Master's thesis, İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü).
- Aydıntan, B., Künye, N., & Ghafourzay, H. (2019). Duygusal Zekânın Etkili Liderlik Üzerine Etkisi: Türkiye ve Afganistan Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 976-989.
- Babaoğlu, E. (2010). Okul yöneticilerinde duygusal zekâ. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1), 119-136.

- Bar-On, R. (2005). The impact of emotional intelligence on subjective well-being. *Perspectives in Education*, 23(1), 41-62.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) 1. *Psicothema*, 13-25.
- Baron, R. A.: 1997 Psychology 4th Edition. Boston: Allyn & Bacon.
- Bar-On, R.: 2000 Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. İçinde R. Bar-On & J. Parker (Eds.), The Handbook of Emotional Intelligence (pp. 363-388). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Baymur, F. (1994). *Genel psikoloji*. İnkılap Kitabevi.İstanbul.
- Bell, C., & Song, F.: 2005 "Emotions in the conflict process: An application of the cognitive appraisal model of emotions to conflict management." *International Journal of Conflict Management*, 16(1), 30-54.
- Berkant, A. G. H. G., & Ekici, G. (2007). Sınıf öğretmeni adaylarının fen öğretiminde öğretmen öz yeterlik inanç düzeyleri ile zeka türleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 113-132.
- Bilim, H. G. G. (2020). Yöneticilerin duygusal zeka seviyelerinin kullandıkları çatışma yönetim stillerine etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 189-209.
- Bircan, S., & Bacanlı, F. (2004). Ergenlerin Duygusal Zekalarının Çatışma Eğilimlerine ve Suç Davranışlarına Etkisi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 22(22), 61-82.
- Blake, R. R., & Mouton, J. S.: 1964 The managerial grid. Houston: Gulf Publishing.
- Bland, J. M., & Altman, D. G. (1997). Statistics notes: Cronbach's alpha. *Bmj*, 314(7080), 572.
- Bricklin, S. Michael (2001). "The Rapport Program: A Model For Improving The Emotional Intelligence of Executive Coaching Clients." (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Widener University),

Bruck-Lee V.: 2007 “Conflict at Work.” İçinde Steven G. Rogelberg (Ed.), Encyclopedia of industrial and organizational psychology (pp. 94-97). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Bulut, F. (2009). Hastane yöneticilerinin liderlik özelliklerinin çatışmayı yönetme düzeylerine etkisi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Bumin, B. (1990). İşletmelerde organizasyon geliştirme ve çatışmanın yönetimi. Ankara: Bizim Büro Basım Evi.

Cattell, R.B. (1971). Abilities: Their structure, growth, and action. Boston: Houghton Mifflin.

Cengiz, H. (2022). Duygusal Zekâ Özelliğinin İş Aile Çatışmasına Etkisinde Uyumlu Mükemmeliyetçiliğin Düzenleyici Rolü. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(3), 1282-1295.

Cengiz, M. (2022). Examination of Legal and Implementation Dimensions of Cultural Protection Areas in Urban Areas; Denizli City Example: Kentsel Alanlarda Kültürel Koruma Alanlarının Yasal ve Uygulama Boyutunun İrdelenmesi; Denizli Kent Örneği. *Journal of Protected Areas Research*, 1(2), 123-138.

Cooper, R.K. ve Sawaf, A. (1997). Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations, New York, Grosset/Putnam.

Costello, A. B., & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical assessment, research, and evaluation*, 10(1), 7.

Çakar, U., & Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu zeka ilişkisi ve duygusal zeka. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3).

Çiftçi, G. E., Gürer, A., & Fatih, U. Ç. A. N. (2021). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyinin Çatışma Yönetimine Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(2), 721-747.

Çürük, R. (2014). *Organizasyonlarda çatışma ve çatışma yönetiminde liderlik üzerine bir araştırma* (Master's thesis, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

- De Dreu, C. K., Evers, A., Beersma, B., Kluwer, E. S., & Nauta, A.: 2001 “A theory-based measure of conflict management strategies in the workplace.” *Journal of Organizational Behavior*, 22(6), 645-668.
- Demir, M. (2010). Duygusal zekanın insan kaynakları seçimindeki etkisi: konaklama işletmelerinde yöneticiler üzerine bir araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1066-1081.
- Deutsch, M.: 1969 “Conflicts: Productive and destructive.” *Journal of social issues*, 25(1), 7-42.
- Dişbudak, T. (2011). Örgütlerde çatışma yönetimi: Bankacılık sektöründe Kocaeli örneği. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Erçetin, Ş. (2001). Örgütsel Zekâ, Ankara: Nobel Yayıncılık. Ankara.
- Erginsoy, D. (2002). “Duygusal Zeka ve Kişilerarası İlişkiler Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Atatürk Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Erzurum.
- Ertuğrul, N., & Kutluca, A. Y. (2020). Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri ilişkisi. *Academy Journal of Educational Sciences*, 4(1), 1-10.
- Gardner, H. E. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Basic books.
- George, D., & Mallery, M. (2011). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*, London: Cox & Wyman Ltd.
- Goleman, D. (1998). *Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir* (Çev: B.Seçkin Yüksel). Altıncı Baskı, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Goleman, D. (2000). *İş Başında Duygusal Zeka*, İkinci Baskı, İstanbul Varlık Yayınları.
- Goleman, D., & Boyatzis, R. (2017). Emotional intelligence has 12 elements. Which do you need to work on. *Harvard Business Review*, 84(2), 1-5.

Grewal, D., & Salovey, P. (2005). Feeling Smart: The Science of Emotional Intelligence: A new idea in psychology has matured and shows promise of explaining how attending to emotions can help us in everyday life. *American scientist*, 93(4), 330-339.

Güney, F. (2005). *Okul yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki* (Master's thesis, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Güzel, Ş. (2020). *Sağlık çalışanlarının iş becerikliliği ile çalışmaya tutkunluk ilişkisinde örgütsel erdemliliğin, öz yeterliğin ve duygusal zekânın aracılık rolü*. (Doktora tezi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya).

Hayes, N. (2011). Psikolojiyi Anlamak (Çevirenler; Filiz Şar-Asiye Hekimoğlu Optimist Yayım ve Dağıtım, İstanbul.

Herrnstein, R. J. ve Murray, C. (1994). The bell curve. New York: Free Press.

Hopkins, M. M., & Yonker, R. D.: 2015 “Managing conflict with emotional intelligence: Abilities that make a difference.” *Journal of Management Development*, 34(2), 226-244.

Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative science quarterly*, 256-282.

Jehn, K. A. (1997). A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups. *Administrative science quarterly*, 530-557.

Jehn, K. A.: (1994) “Enhancing effectiveness: An investigation of advantages and disadvantages of value-based intragroup conflict.” *International journal of conflict management*, 5(3), 223-238.

Kılıç, E. (2019). Örgütsel çatışma yönetimi stratejileri üzerinde psikolojik güçlendirme ve duygusal zeka düzeyinin etkilerine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.

Koçdaş, Z. (2020). *Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile çatışma çözme düzeyleri arasındaki ilişki* (Master's thesis, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı).

Kolb, D. M., & Putnam, L. L. (1992). The multiple faces of conflict in organizations. *Journal of organizational behavior*, 311-324.

- Korkmaz, S. (1994). Örgütsel Çatışma yönetimi ve verimlilik. *Verimlilik Dergisi*, 1, 77-94.
- Luthans, F.: 2010 Organizational Behavior: An Evidence Based Approach 12. Edition. McGraw-Hill.
- Mayer, B. (2000). The dynamics of conflict resolution. San Francisco: Jossey-Bass,
- Mayer, J. D. and Salovey P. (1997). “What Is Emotional Intelligence”, In P.Salovey, & D. Sluyter, Emotional Development And Emotional Intelligence: Educational Implications (pp. 3-34). New York: Basicbooks, Inc.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *intelligence*, 17(4), 433-442.
- Mayer, J. D., & Salovey, P.: 1997 “What is emotional intelligence?” İçinde P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (3–31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., DiPaolo, M., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of personality assessment*, 54(3-4), 772-781.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.L. ve Sitarenios, G., (2001). “Emetional Intelligence As A Standart Intelligence”, *Emotion*, 1(3), s. 232-235.
- Miller, Patricia H. (2008). “Gelişim Psikolojisi Kuramları” Özgün Adı “Theories of Developmental Psychology (worth Publishing 2002)” Yayına Hazırlayan Prof.Dr. Bekir ONUR Çeviren: Zeynep Gültekin İmge Kitabevi Ankara/Kızılay 1.Baskı.
- Morris, C. G. (2002). Psikolojiyi Anlamak (Psikolojiye Giriş) Çeviri Editörleri; H.Belgin Ayvaşık, Melike Sayıl Türk Psikologlar Derneği Yayınları No: 231. Basım, Ağustos 21 Ankara.
- Mukaka, M. M. (2012). A guide to appropriate use of correlation coefficient in medical research. *Malawi medical journal*, 24(3), 69-71.
- Nicotera, A. M. (1993). Beyond two dimensions: A grounded theory model of conflict-handling behavior. *Management Communication Quarterly*, 6(3), 282-306.
- Özalp, İ. (1989). Örgütlerde Çatışma. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 81-114.

- Özdemir, A. Y., & Özdemir, A. (2007). Duygusal zeka ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkilerin incelenmesi: üniversitede çalışan akademik ve idari personel üzerine uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 393-410.
- Özgüven, İ. (2012). Psikolojik Testler, Nobel Akademik Yayıncılık Ankara.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: Behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European journal of personality*, 17(1), 39-57.
- Rahim, M. A.: 2001 Managing Conflict in Organizations 3rd Edition. London: Greenwood Publishing Group.
- Rahim, A., & Bonoma, T. V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological reports*, 44(3_suppl), 1323-1344.
- Rahim, M. A., & Magner, N. R. (1995). Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: First-order factor model and its invariance across groups. *Journal of applied psychology*, 80(1), 122.
- Rahim, M.A., Magner, N. R., & Shapiro, D. L. (2000). Do justice perceptions influence styles of handling conflict with supervisors?: What justice perceptions, precisely?. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 9-31.
- Robbins, S. P. (1978). "Conflict management" and "conflict resolution" are not synonymous terms. *California management review*, 21(2), 67-75.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2003). Organizational Behavior. By Pearson Education. Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Saban, A. (2001). Çoklu Zeka Teorisi ve Eğitimi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Schachter, S., & Singer, J. (1962). Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. *Psychological review*, 69(5), 379.
- Scherer, R. F., Luther, D. C., Wiebe, F. A., & Adams, J. S. (1988). Dimensionality of coping: Factor stability using the ways of coping questionnaire. *Psychological reports*, 62(3), 763-770.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., Osborn, R. N., & Uhl-Bien, M.: 2010 Organizational Behavior 11.Edition. New York: John Wiley & Sons

Semra, K. İ. Y. E., & Demir, E. (2018). 7. Sınıf öğrencileri düzeyinde duygusal zekâ ile çatışma çözme davranışı arasındaki ilişkinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(5), 639-645.

Snyderman, M., & Rothman, S. (1987). Survey of expert opinion on intelligence and aptitude testing. *American Psychologist*, 42(2), 137.

Spearman, C. (1928). The Abilities of Man, their Nature and Measurement. By C. Spearman. New York, The Macmillan Co., 1927. vi+ 415+ xxxii pp. *Science*, 67(1731), 244-248.

Stern, E. (2001). Intelligence, prior knowledge, and learning. *International encyclopedia of the social and behavioral sciences*, 11, 7670-7674.

Sternberg, R. J. (1997). The concept of intelligence and its role in lifelong learning and success. *American psychologist*, 52(10), 1030.

Sternberg, R. J.: 2003 “A broad view of intelligence: The theory of successful intelligence.” Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 55(3), 139-154.

Sungur, C., & Bulu, V., (2022). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Akademik Birikim Dergisi*, 5(4).

Şimşek, M. Ş. (2002). Yönetim ve organizasyon. Konya: Günay Ofset.

Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2013). Using multivariate statistics (Vol. 6, pp. 497-516). Boston, MA: pearson.

Tarhan, N. (2012). Kendimizle Barışık olmak (Timaş Yayınları 18.Baskı, İstanbul).

Terman, L. M. (1916). The uses of intelligence tests. *The measurement of intelligence*, 3-21.

Tetik, S., & AÇIKGÖZ, A. (2013). Duygusal zeka düzeyinin problem çözme becerisi üzerindeki etkisi: meslek yüksekokulu öğrencileri üzerine bir uygulama. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 3(4), 87-97.

Thomas, W. K. (1990). Organizational behaviour and management, “conflict and conflict management”. (Derleyen: Henry L. Tosi), PWS KENT Publishing Company: Boston, 258.

- Thorndike, E. L. (1909). A note on the specialization of mental functions with varying content. *The Journal of Philosophy, Psychology and Scientific Methods*, 6(9), 239-240.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's magazine*, 140, 227-235.
- Topaçlı, H. (2022). *Kamu personelinin duygusal zeka seviyelerinin çalışan performansı ve görev motivasyonu düzeylerine etkisi: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde bir araştırma* (Master's thesis, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi).
- Ünlü, F. S., & Eroğlu, D. T. (2020). Çatışma Eylem Stilleri. *Kurgu*, 28(1), 122-140.
- Ünlü, S., Özcihan, T., Özbaş, Z., & Bakiner, A. (2014). Örgütsel Çatışma Çözüm Yöntemleriyle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki: Bir Tasarım Mühendisliği Örneği. *Selcuk University Social Sciences Institute Journal*, 31.
- Van De Vliert, E.: 2013 Complex interpersonal conflict behaviour: Theoretical frontiers. London: Psychology Press
- Whetten, D., & Cameron, K.: 2016 Developing Management Skills: Global Edition. Essex: Pearson.
- Wong, C.S., & Low, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study, *The Leadership Quarterly* 13 (2002) 243 – 274
- Yaşlıoğlu, M., Pekdemir, I., & Toplu, D. (2013). Duygusal zeka ve çatışma yönetimin yöntemleri arasındaki ilişki ve bu ilişkide lider üye etkileşiminin rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 191-220.
- Yedikardaşlar, C. (2009). Hemşirelerin çatışma yönetimi stratejilerinde duygusal zekanın rolü. *Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*.
- Yelkikalan, N. (2006). 21. yüzyılda girişimcinin yeni özelliği: Duygusal Zeka. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 1, 39-50.

EKLER

Ek 1: Etik Kurul Kararı

Evrak Tarih ve Sayısı: 01.11.2022-68738



T.C.
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı : E-18457941-050.99-68738
Konu : Etik Kurul Kararı (Özgür DOĞAN ve
Mahmud FEYZULLAYEV)

01.11.2022

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 19.10.2022 tarihli ve E.67434 sayılı yazınız.

Hopa İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü öğretim üyelerinden Dr. Öğr. Üyesi Özgür DOĞAN'ın tez danışmanlığını yürüttüğü yüksek lisans öğrencisi Mahmud FEYZULLAYEV'e ait "*Duygusal Zeka Düzeyi ve Çatışma Çözüm Stratejileri İlişkisi: Bir Alan Araştırması*" başlıklı çalışma Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 31 Ekim 2022 tarihinde yapmış olduğu toplantısında incelenmiş olup, oybirliği ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Hüseyin PEKER

Kurul Başkanı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: *BSN3U2BR82* Pin Kodu :93742

<https://www.turkiye.gov.tr/artvin-coruh-universitesi-ebys>

Belge Takip Adresi :

Telefon: +90 466 215 10 00

e-Posta:artvincoruh@artvin.edu.tr Web:http://www.artvin.edu.tr/ Kep Adresi:artvincoruhuni@hs01.kep.tr

Bilgi için: Hakan KAYA

Unvanı: Bilgisayar İşletmeni



Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek 2: Anket



Değerli katılımcı,

Bu anket formu, “Duygusal Zekâ Düzeyi ve Çatışma Çözüm Stratejileri İlişkisi: Bir Alan Araştırması” konulu yüksek lisans tez çalışmasının bir parçasıdır.

Araştırmanın sağlıklı bulgulara ulaşması, anketteki ifadelere vereceğiniz cevaplara bağlı olacağından, cevaplarınızın gerçek anlamda tutum ve görüşlerinizi yansıtması oldukça önem arz etmektedir. Araştırmanın sonuçları akademik bir araştırma için kullanılacak olup, sizden ad, soyad, telefon ya da adres bilgileri istenmeyecektir. Anket sorularına vereceğiniz cevaplar kesinlikle gizli tutulacaktır.

Ankette yer alan ifadelere vereceğiniz samimi ve sizi yansıtan yanıtlar araştırmanın güvenilirlik ve geçerliliğine katkı sağlayacaktır. Değerli zamanınızı ayırarak katkıda bulunduğunuz için şimdiden teşekkür ederiz.

Araştırmacı
Mahmud FEYZULLAYEV
DOĞAN
Artvin Çoruh Üniversitesi
LEE, İşletme ABD, Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi
Bölümü

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Özgür
Artvin Çoruh Üniversitesi
Hopa İİBF İşletme

İletişim Bilgileri:

Bölüm - 1: Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz:

Kadın () Erkek ()

2. Yaşınız:

20 ve altı () 21-24 arası () 25-28 arası () 29-32 arası () 33 ve üzeri ()

3. Medeni Durumunuz:

Evli () Bekâr ()

4. Sınıfınız:

1. sınıf () 2. sınıf () 3. sınıf () 4. sınıf ()

5. Herhangi bir işte çalışma deneyiminiz oldu mu?

Evet () Hayır ()

6. Çalışma deneyiminizin toplam süresi (5.Soru Hayır İse Bu Soruyu Yanıtlamayınız):

6 ay ve daha az () 7-12 ay () 1-3yıl () 4yıl ve üzeri ()

7. Kardeş sayınız:

Yok () 1 () 2 () 3 () 4 ve üzeri ()

8. Sizden küçük kardeşiniz var mı? (Eğer Tek Çocuksanız Yanıtlamayınız)

Evet () Hayır ()

Bölüm – 2

Her bir ifade için size en uygun seçeneği (X) ile işaretleyerek değerlendirebilirsiniz.

1 (kesinlikle katılmıyorum) 2 (katılmıyorum) 3 (kararsızım) 4 (katılıyorum) 5 (kesinlikle katılıyorum) seçeneklerini temsil etmektedir.

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Çoğu zaman nasıl bir ruh halinde olduğumu anlarım.					
2	Kendi duygularımı anlama konusunda iyiyim.					
3	Ne hissettiğimi gerçekten anlarım.					
4	Mutlu olup olmadığımı daima bilirim.					
5	Arkadaşlarımdan davranışlarından hangi duygulara sahip olduklarını bilirim.					
6	Başkalarının duygularını iyi gözlemlerim.					
7	Başkalarının hislerine ve duygularına karşı duyarlıyım.					
8	Çevremdeki insanların duygularını iyi anlarım.					
9	Kendim için hedefler belirler ve onlara ulaşmak için çabalarım.					
10	Kendime, yetkin bir kişi olduğumu söylerim.					
11	Kendi kendimi motive ederim.					
12	Kendimi elimden gelenin en iyisini yapmak için cesaretlendiririm.					
13	Ruh halimi kontrol edebilir ve zorluklarla mantıklı bir şekilde başa çıkabilirim.					
14	Kendi duygularımı kontrol etmekte oldukça yetenekliyim.					
15	Çok sinirlendiğimde çabucak sakinleşebilirim.					
16	Kendi duygularımı iyi bir şekilde kontrol ederim.					

Bölüm – 3

Her bir ifade için size en uygun seçeneği (X) ile işaretleyerek değerlendirebilirsiniz.

1 (kesinlikle katılmıyorum) 2 (katılmıyorum) 3 (kararsızım) 4 (katılıyorum) 5 (kesinlikle katılıyorum) seçeneklerini temsil etmektedir.

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Anlaşmazlıklarda karşı tarafın istekleri adına kendi isteklerimden ödün veririm.					
2	Anlaşmazlıklarda daha çok karşı tarafın isteklerine uyum sağlarım.					
3	Anlaşmazlıklarda karşı tarafın amaçlarına uygun hareket ederim.					
4	Anlaşmazlıklarda karşı tarafın amaç ve çıkarlarına uyum sağlarım.					
5	Anlaşmazlıkların giderilmesi için ılımlı bir çözüm yolu bulmaya çalışırım.					
6	Anlaşmazlıklarda uzlaşmacı bir çözüm yolu bulmamız gerektiğini vurgularım.					
7	Anlaşmazlıklarda iki tarafın da belirli ödünlere vermesi gerektiğini vurgularım.					
8	Anlaşmazlıklarda mümkün olduğunca ortak bir noktada uzlaşmaya çabalarım.					
9	Anlaşmazlıklarda kendi fikirlerimde ısrarcı olurum.					
10	Anlaşmazlık durumlarında kendi çıkarlarımı daha fazla düşünürüm.					
11	Anlaşmazlıklarda kendi açımdan iyi bir sonuç almak için mücadele ederim.					
12	Anlaşmazlıklarda karşı tarafın fikirlerimi kabul etmesi için her şeyi yaparım.					
13	Anlaşmazlıklarda hem kendimin hem de karşı tarafın memnun olacağı şekilde konuları açıklığa kavuştururum.					

14	Anlaşmazlıklarda hem kendimin hem karşı tarafın amaç ve çıkarlarına ulaşması için çabalarım.					
15	Anlaşmazlıklarda karşılıklı en uygun çözümü bulmak için her iki tarafın da fikirlerini incelerim.					
16	Anlaşmazlıklarda mümkün olduğunca her iki tarafın da isteklerine fayda sağlayacak çözümler üretirim.					
17	Görüş ayrılıklarımı belirtmekten kaçınırım.					
18	Farklı fikirde olmaktan mümkün oldukça kaçınırım.					
19	Farklılıkları ön plana çıkarmam.					
20	Tartışma yaratacak konularda diğer kişilerle karşı karşıya gelmekten kaçınırım.					

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı:	Mahmud FEYZULLAYEV			
Doğum Yeri:				
Doğum Tarihi:				
Medeni Durumu:				
Öğrenim Durumu				
Derece	Okulun Adı	Program	Yer	Yıl
İlkokul	Azerbaycan Xacmaz Yeni Hayat Nazim İsayev		Azerbaycan	2004-
Ortaokul	Azerbaycan Xacmaz Yeni Hayat Nazim İsayev		Azerbaycan	
Lise	Azerbaycan Xacmaz Yeni Hayat Nazim İsayev		Azerbaycan	-2015
Lisans	Artvin Çoruh Üniversitesi Hopa İİBF	İktisat	Artvin	2015-2020
Yüksek Lisans	Artvin Çoruh Üniversitesi	İşletme ABD	Artvin	2023
Telefon				
e- posta				
Yayımlarım:				