

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
KİŞİLERARASI İLETİŞİM

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE DUYGUSAL ZEKÂNIN
ÖNEMİ. DANİEL GOLEMAN’IN DUYGUSAL ZEKÂ
MODELİ BAĞLAMINDA PİLOTLAR ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA.

ELNAZ SAFARLİ

2501171171

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. SEHER ER

İSTANBUL - 2020

ÖZ

KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ÖNEMİ. DANİEL GOLEMAN'IN DUYGUSAL ZEKÂ MODELİ BAĞLAMINDA PİLOTLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.

ELNAZ SAFARLI

Bu araştırmanın amacı; pilotların duygusal zekâ düzeyleri ile kişilerarası ilişki boyutları arasındaki ilişkiyi test etmektir.

Araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişilerarası iletişim kavramından, ikinci bölümde duygusal zekâ kavramından detaylı bahsedilmiş, üçüncü bölümde ise pilotların kendi ve başkalarının duygularını tanımlaması, değerlendirmesi, kullanması ve yönetmesi ile kişilerarası ilişki boyutlarının demografik faktörlere göre nasıl değiştiği analiz edilmiştir.

Bu çalışmada pilotlar üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Verilerin analizi SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Sciences) paket programı ile analiz edildi. Araştırmaya yönelik kapsamlı bir yazın taramasından sonra kullanılan değişkenleri en iyi biçimde ölçebilecek ölçekler belirlenmeye çalışılmış ve uluslararası yazında geçerliliği ve güvenilirliği farklı çalışmalarla test edilmiş ölçeklerin kullanılmasına karar verilmiştir. Buna ek olarak çalışanların demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla 7 soru geliştirilmiştir. Araştırmanın modeli tanımlayıcı araştırma özelliğindedir. Araştırma modeli olarak tanımlayıcı araştırmalarda değişkenler kullanılarak mevcut durumun ayrıntılı bir şekilde ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

Analiz sonuçları incelendiğinde Pilotların duygusal zekâ düzeyleri ile kişilerarası ilişkiler boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu aşkarlanmıştır.

Anahtar kelimeler: Duygusal Zekâ, Kişilerarası İletişim, SPSS, Demografik Özellikler.

ABSTRACT

THE IMPORTANCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN INTERPERSONAL RELATIONSHIPS. THE RESEARCH ON PILOTS IN THE CONTEXT OF DANIEL GOLEMAN'S EMOTIONAL INTELLIGENCE MODEL.

ELNAZ SAFARLI

The purpose of this research; to test the relationship between the emotional intelligence levels of pilots and the dimensions of interpersonal relationships.

The research consists of three parts. In the first part, the concept of interpersonal communication, in the second part, the concept of emotional intelligence, in the third part, the identification, evaluation, use and management of their own and others' emotions and how interpersonal relationship dimensions change according to demographic factors are mentioned.

In this research, a survey was conducted on pilots. The analysis of the data was analyzed with the SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Sciences) package program. After a comprehensive literature review for the research, it was tried to determine the scales that could measure the variables used in the best way and it was decided to use scales whose validity and reliability were tested with different studies in the international literature. In addition, 7 questions were developed to determine the demographic characteristics of the employees. The research model is descriptive research. It is aimed to reveal the current situation in detail by using variables in descriptive studies as a research model.

When the analysis results were examined, it was understood that there was a significant relationship between the emotional intelligence levels of the pilots and the dimension of interpersonal relations.

Keywords: Emotional Intelligence, Interpersonal Communication, SPSS, Demographic Features

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın planlanması ve yürütülmesi sürecinde sonsuz hoşgörüsü ve engin akademik bilgisiyle bana yol gösteren, en stresli anlarda bile pozitif enerjisini, desteğini benden esirgemeyen eşsiz insan değerli Danışman Hocam Sayın Doç. Dr. Seher Er' e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Akademik hayatımda hep yanımda olan, bunaldığım anlarda olumlu bakış açısıyla beni kendine hayran bırakan, dosttan öte kardeşim Nargiz Muradova'ya, tezimin analiz kısmında emek sarf ederek bana yardımını esirgemeyen Selim Turan'a ve aynı zamanda çalışmamın anket kısmında bana büyük yardımı dokunan, beni hep destekleyen çok sevdiğim yöneticim Yusuf Çalış'a gösterdikleri hoşgörü ve sabırdan dolayı şükranlarımı sunarım.

Son olarak bu günlere gelmemde büyük pay sahibi olan, manevi desteklerini üzerimden esirgemeyen, kilometrelerce benden uzakta olsalar da hep arkamda desteklerini hissettiğim babam Sahib ve annem Hatıra'ya teşekkürü bir borç bilirim.

ELNAZ SAFARLİ

İSTANBUL, 2020

İçindekiler

ÖZ	ii
ABSTRACT	iii
ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİL LİSTESİ	ix
KISALTMALAR	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

Kişilerarası İlişkiler ve İletişim

1.1. Kişilerarası İletişim ve İnsan İlişkileri	3
1.2. Kişilerarası İletişimi Etkileyen Faktörler	6
1.2.1. Fizyolojik Faktörler.....	6
1.2.2. Kişilik Faktörleri.....	6
1.2.3. Kültürel Faktörler	7
1.2.4. Fiziksel Çevre	7
1.2.5. Zaman Faktörü	8
1.2.6. Algı ve Duygu Faktörü	8
1.3. Kişilerarası İlişkiler ve İletişimin Boyutları.....	8
1.3.1. Onay Bağımlılığı	9
1.3.2. Empati	9
1.3.3. Başkalarına Güven	10
1.3.4. Duygu Farkındalığı	12
1.4. İletişimde Johari Penceresi Modeli	12
1.5. Kişilerarası İletişimin Amaçları	14

İKİNCİ BÖLÜM

Duygusal Zekânın Önemi. Daniel Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli

2.1. Duygu Kavramı ve Tanımı	16
2.1.1. Duyguların Oluşumu	20
2.1.2. Duygu Yönetimi	22
2.2. Zekâ Kavramı ve Tanımı	26
2.3. Duygusal ve Akılcı Zihnin Gelişimi	28
2.4. Duygusal Zekâ Kavramı ve Tanımı	30
2.4.1. Duygusal Zekâ Kavramının Tarihsel Gelişimi	34
2.4.2. Çoklu Zekâ Kuramı	37
2.4.3. Sosyal Zekâ Kuramı	38
2.5. Duygusal Zekâ Modelleri	38
2.5.1. John Mayer ve Peter Solovey Modeli	39
2.5.2. Reuven Bar-On Modeli	40
2.5.3. Robert Cooper ve Ayman Sawaf Modeli	41
2.5.4. Daniel Goleman Modeli	42
2.6. IQ ve EQ arasındaki Fark	43
2.7. Duygusal Zekânın İş Hayatında Önemi	46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kişilerarası İlişkilerde Duygusal Zekânın Önemi. Daniel Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli Bağlamında Pilotlar Üzerine Bir Araştırma.

3.1. Araştırma Konusu	51
3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	51

3.2.1. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları	51
3.3. Araştırma Tekniği	52
3.4. Araştırmanın Değişkenleri	53
3.5. Araştırma Modeli	54
3.6. Araştırmanın Hipotezleri	54
3.6.1. Cevaplayıcıların Demografik Özellikleri	54
3.6.2. Demografik Değişkenlere Göre Duygusal Zekânın ve Kişilerarası İlişki ...	57
SONUÇ	66
KAYNAKÇA	69
EKLER	73

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 3.1: Katılımcıların Demografik Bilgileri	55
Tablo 3.2: Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Boyutların Güvenirlikleri	55
Tablo 3.3: Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Boyutların Normallik Testi	56
Tablo 3.4: Cinsiyete Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması	58
Tablo 3.5: Medeni Duruma Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması	59
Tablo 3.6: Göreve Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması	60
Tablo 3.7: Yaşa Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması	60
Tablo 3.8: Çalışma Süresine Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması	61
Tablo 3.9: Çalıştığı Kuruma Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması	62
Tablo 3.10 : Eğitim Durumuna Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması.....	64
Tablo 3.11: Duygusal Zekâ ile Kişilerarası İlişki Boyutu Arasında İlişki.....	65

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1: İletişimde Johari Penceresi	14
Şekil 2.1: Duygu Haritası	17
Şekil 2.2: The Human Brain	29
Şekil 2.3: Duygusal Zekâ Kavramının Tarihsel Gelişimi	35
Şekil 2.4: Duygusal Zekâ Kavramının Aşamaları	47
Şekil 3.1: Araştırmanın Modeli	53



KISALTMALAR LİSTESİ

EQ	: Emotional Quotient
IQ	: Intelligence Quotient
TDK	: Türk Dil Kurumu
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
MBA	: Master Business Administration

GİRİŞ

Duygusal zekâ zaman içerisinde geliştirilebilir bir özelliğe sahiptir. Birey eğer yüksek bir duygusal zekâ seviyesine sahip ise sadece kendi duygularını anlamak ve kontrol etmekle kalmayarak aynı zamanda diğer insanlar üzerinde de duygusal boyutta önemli bir etkiye sebep olabilir. Bu bağlamda işletmeler çalışanlarının duygusal zekâlarını geliştirerek kişilerarası ilişkiler üzerinde önemli gelişmeler sağlayabilmektedir.

Bu çalışmada pilotlar üzerinde duygusal zekâ algıları 5 farklı duygusal zekâ boyutu ile incelenmiştir. Literatürde sıkça kullanılan Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekte toplam 30 soru bulunmaktadır. Söz konusu duygusal zekâ ölçeğin orijinal alpha katsayısını 0,84 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ayrıca Kişilerarası İlişkiler boyutu ölçeğinden yararlanılmış ve ölçek; 4 farklı ve toplam 32 sorudan oluşmaktadır. Söz konusu Kişilerarası İlişkiler boyutu ölçeğin orijinal alpha katsayısı 0,78-0,84 aralığında hesaplanmıştır.

Verilerin analizi SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Sciences) paket programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada parametrik testler olan One-way Anova varyans testi, bağımsız iki grup T-testi ve pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

Araştırmada duygusal zekâ ile kişilerarası ilişki arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu doğrultuda çalışanların kendi ve başkalarının duygularını tanımlaması, değerlendirmesi, kullanması ve yönetmesi ile kişilerarası ilişki arasındaki ilişkinin, demografik faktörlere göre nasıl değiştiği de belirlenmiştir. Araştırma 215 pilot üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların önemli bir bölümü bay ve yardımcı pilot olduğu görülmektedir. Ayrıca araştırmaya katılanların %45,1'i 28-34 yaş arasında yer almakta ve %33,5'i lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler) mezunudur. Bunun yanı sıra katılımcıların %58,6'sı bekâr ve %55,3'ü 0-6 yıl arasında çalışma süresine sahiptir.

Araştırma sonuçları incelendiğinde Pilotların duygusal zekâ düzeyleri ile kişilerarası ilişkiler boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu aşkarlanmıştır.

Aynı zamanda araştırma bulguları çerçevesinde, ileride yapılacak olan araştırmalara yönelik bazı önerilerde bulunulmuştur. Özellikle son dönemlerde oldukça önemli konular olarak literatürdeki yerini almış olan kişilerarası ilişkiler bağlamında ülkemizde yapılmış çalışmaların az sayıda olması sebebiyle kişilerarası ilişkiler açısından önemli olan bu konu üzerinde araştırmalar yapılmasının gerekli olduğunu düşünülmektedir. Ayrıca Duygusal Zekâ konusu üzerine de yapılan araştırmaların yetersiz olması ve insan yaşamında ne kadar önemli olduğu konusu üzerine geniş çaplı araştırmaların yürütülmesi önem teşkil etmektedir. Bu nedenle gelecek çalışmalarda bu alanlarda farklı ve daha geniş örneklemeler üzerinden araştırmalara ihtiyaç ön plana çıkmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLİŞKİLER VE İLETİŞİM

1.1. Kişilerarası İletişim ve İnsan İlişkileri

Eski zamanlardan günümüze kadar bir sıra evrelerden geçerek değişime uğramış iletişim algısı, II Dünya Savaşı döneminde ikna etme ve etkileme yönü ile ön plana çıkmış, zaman geçtikçe ise iletişimin ortak algılama, paylaşma, duygu ve hisleri paylaşma ve anlama yönleri önemli hale gelmiştir. İkna ve etkileme amaçlı kitle iletişimi bir fikri, duyguyu diğerine nasıl aktarılması gerektiğini vurgularken, ortak algılama, duygu ve hisleri paylaşma evresi, insanların birbirini anlamasına olanak tanımıştır. Böylelikle iletişimde ana temanın iknadan, insanların bir birini anlamasına kaydığını söyleyebiliriz. Dolayısıyla kişilerarası iletişim gittikçe insan hayatında önemli rol oynamaya başlamıştır. Buradan yola çıkarak kişilerarası iletişim kavramının tarihinin oldukça yeni olduğunu söyleyebiliriz.

Kişilerarası iletişimin gerçekleşmesi için bir sıra koşulların olması önemlidir. Peki, bu koşullar nelerdir:

- Kişilerarası iletişim en az iki insan arasında gerçekleşir.
- Kişilerarası iletişim tek yönlü değildir, karşılıklı olması şarttır.
- Kişilerarası iletişim en az iki kişi arasında oluşan bir süreçtir.
- Kişilerarası iletişim hem psikolojik hem de sosyal/kültürel bir olgu ve süreçtir.

Yukarıda belirtilen koşulları dikkate aldığımızda kişilerarası iletişimi, “en az iki insanın karşılıklı olarak bilgi, duygu, düşünce ve yaşantılarını belirli yollarla paylaştıkları psiko-sosyal bir süreç olarak” tanımlayabiliriz (Kaya, 2014, s. 4-5).

John Stewart’ın yaptığı tanımda kişilerarası iletişimin kişiler arasında, roller, maskeler ya da kalıp yargılar arasında olmadığını, bizi insan yapanın ne olduğuna dair bir şeylerin farkında olduğumuz zaman gerçekleştiğini savunur. Aynı zamanda yazar kişisel ilişki geliştirebilmek için iletişim kurmamız gerektiğini vurgular. Yazar,

kişilerarası iletişim kurabilmemiz için alıcı ve ileten arasında güvene dayanan bir ilişkinin olmasını, her iki tarafın kendi duygularını tartışmaya açık olmasını ve katılımcılar arasında hakiki, karşılıklı sempati ve ilginin olması gerektiğini vurgular. Böylelikle de Stewart “zorunda oldukları konularda” iletişim kurulduğu zaman bu iletişimin “kişilerarası olmayan” iletişim olduğunu vurgular ve bununla da kişilerarası olmayan iletişimi tanımlamış olur. Bir örnek üzerinden bunu açıklığa kavuşturabiliriz: İyi tanımadığımız ancak bizim üzerimizde söz sahibi olan bir kimsenin bize nasılsın diye sorduğu bir durumda bulunabiliriz. İyi hissetmesek bile “iyi” ya da “fena değil” diye cevap veririz. Düşünmeksizin, sorunun aslında sadece toplumsal bir jest olduğunu anlarız. Kişi bunu sorarak bizi gerçekten önemsemekten ziyade bunu yapmak zorunda olduğunu hissetmiş ve etik davranmıştır. Bunun karşılığında da biz kibar ama dürüst olmayan cevap vererek Stewart’ın ifadesi ile “kişilerarası olmayan” iletişimi kurmuş oluyoruz (Hartley, 2010, s. 42).

Cüceloğlu kişilerarası iletişim araştırmalarında, iletişim zamanı iki insanın birbirlerinin farkında olmalarının gerektiğini ön koşul olarak görmektedir. Ancak birbirinin farkında olmak iki kişi arasında iletişim olduğu anlamına gelmeye bilir.

Tubbs ve Moss’a göre ise kişilerarası iletişimin var olması için üç ölçütün gerekli ve önemli olduğunu belirtmişler:

1. Kişilerarası iletişime katılanlar, belirli bir yakınlık içinde ve yüz-yüze olmalıdırlar.
2. Bilgi, mesaj alış verişi tek yönlü değil, karşılıklı olmalıdır.
3. Söz konusu mesajlar ve bilgi alış verişi sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır. Bunun dışındaki iletişim örneğin, yazışmalar kişilerarası iletişim sayılmamaktadır. Kişi içi iletişim de kişinin kendi içinde gerçekleştirilmiş olduğu iletişim olduğu için kişilerarası iletişim sayılmamaktadır. Kişi içinde mesajlar üreterek ve bunları yorumlayarak kişi içi iletişimde bulunurlar (Dökmen, 2002, s. 24).

Myers ve Myers’in (1988) araştırmalarında ise kişilerarası iletişimde 4 temel öğenin önemli olduğunu belirtmişler.

Yazar,

1. Kişinin ilk önce kendisini anlayarak, keşfederek iletişimi öğrenmesi gerektiğini,
2. İletişim tesadüfi prosedür olmadığını, ve her bir faktörün kişiler tarafından anlaşılması gerektiğini,
3. İletişimin başkalarına zarar verme amacıyla kullanılması ve yanlış yönlendirmelerden kaçınılması gerektiğini,
4. İletişim kişinin kendi içinde başladığı için iletişim tarzının kendi çabası ile oluşturması gerektiğini savunmuştur (Ertürk, 2017, s. 27).

Gelişen teknolojiyle beraber sosyal ağlar, akıllı telefonlar ve internet insanlara yeni bir ileti kanalı oluşturmuştur. Bu tür gelişmeler bir yandan iletişimi kolaylaştırırken, diğer taraftan karmaşıklaşan dünyanın ve hızlı değişen gündemin etkisiyle diğer taraftan da zorlaştırmaktadır. Dolayısıyla günümüzde iletişim bir insanın bilmesi ve iletişim becerilerini sürekli geliştirmesi gerektiği bir araç haline gelmiştir. İletişim becerilerini geliştiren, dengeli ve doğru iletişim kurabilen kişiler çevrelerinde güven oluşturdukları için olayları, doğru biçimde yorumlaya bildikleri gibi diğer insanlara örnek teşkil ediyor ve onların gelişmesine katkı sağlıyorlar.

İlişki ve iletişim olguları birbirleriyle ilişkili ancak aynı kavramlar değildir. İnsanın hayatında önem taşıyan faktörlerden biri ilişki faktörüdür. Ve bu ilişkiyi sağlayan araçlardan biri de iletişimdir. Bu nedenle yaşamın dokusu ilişkiler, ilişkilerin can damarı ise iletişimdir.

Kaya ilişki kavramının kendi içinde iletişim ve etkileşim kavramlarını içerdiğini belirtmiş, insanların iletişim yoluyla diğerleriyle ilişki oluşturduğunu belirtmiştir. “İletişim sürekli hale gelmesiyle iki ya da daha fazla kişi arasında oluşan sosyal bağ, sosyal ilişki ya da duygusal yakınlık kişilerarası ilişkiler olarak” tanımlanmaktadır.

Yani kişilerarası ilişkiler kişilerarası olmayandan olana doğru evirilen bir süreçtir ve kişilerarası iletişim bu süreçte önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda kişilerarası ilişki ve iletişim olguları birbirileri ile sürekli etkileşim halindedirler ve bu kavramlar birlikte ele alınmaktadır.

1.2. Kişilerarası İletişimi Etkileyen Faktörler

İnsanlar varoluş itibarı ile birbirinden farklı olduğu herkes tarafından bilinen bir gerçekliktir. Her bir insanın kendine has duygusu, algılama şekli, büyüdüğü ortamdan, çevresinden dolayı kültürü ve dolayısıyla kendi dünyası vardır. Bütün bu etkenler aslında aynı zamanda iletişime etki eden faktörlerdir.

1.2.1. Fizyolojik Faktörler

Fizyolojik faktörler iki durumda iletişimde aksamaya neden ola bilmektedir. Bunlardan biri çevresel faktörler diğeri ise alıcı ve ileticinin kişisel durumlarından kaynaklana bilinir.

Fizyolojik faktörler ortamdan kaynaklanan gürültü, müzik, ışık gibi çevresel koşullardan dolayı iletişim kalitesini etkileyebilme ve algılamada sorunlar oluşturma bilmektedir.

Diğer taraftan ise alıcı veya ileten kişinin sağlıkla ilgili işitme kaybı, kekeme, açlık, yorgunluk gibi durumlardan dolayı iletişimin doğru şekilde anlaşılmasına neden olmaktadır (Kamışoğlu, 2013, s. 22).

1.2.2. Kişilik Faktörleri

Kişilik faktörlerinde kişilik kavramı önemli bir değişkendir. Her bir kişi çevresinden ve ailesinden, yaşadığı ülkenin kültürel yapısından etkilenmekte ve bu da onun kişilik yapısını oluşturmaktadır. Bundan dolayı da her bir kişi bir olaya farklı tepkiler vere bilmektedir. Bütün bu kişilik yapısı kişinin diğerlerinden farklılığı gösterdiği gibi iletişim tarzına da etki etmektedir (Oktay, 1996).

Kişilik faktörlerinde alıcının veya iletenin cinsiyeti, fiziksel görünümü bizi tetiklemekte ve dolayısıyla da bu etki iletişimde de kendini göstermektedir.

Yapılan birçok araştırmada bireylerin cinsiyetinin ona nasıl davranmamız, iletişim kurmamız gerektiğini belirleyen en temel faktörlerden biridir. Bu faktör de kültürlerarası farklılık gösterebilmektedir (Çokdolu, 2013, s. 10-11).

1.2.3. Kültürel Faktörler

Her kültürün kendine has ve uygun tarzda bir iletişim zihniyeti vardır. Bu anlamda toplumsal gelenekler kişilerarası iletişim felsefesine büyük derecede etkiler bırakmaktadır. Örneğin bazı toplumlar için iletişim kurmak çok kolay ve anlaşılırken bazılarında iletişim alanında sınırlamalar koyulmuştur.

Kişiler bir toplumda yaşarken o toplumun kurallarına ve normlarına uymak zorundadırlar. Bu normlar insanların sosyal hayatlarında davranışlarını, nasıl iletişim kurmaları gerektiğini belirlemektedir (Cüceloğlu, 2008, s. 546).

1.2.4.Fiziksel Çevre

İletişim ortamında olan bütün nesneler, fiziksel çevreni oluşturmaktadır. Orada bulunan ışıklar, renkler iletişimi de bir başa etkilemektedir. Fiziksel Çevrenin iletişime etkileri üzerine bazı araştırmalar yapılmıştır. Bunlardan biri de 2010 yılında Hartley'in yaptığı araştırmadır. O farklı ışıklar yayan neon ampulleri inceleyerek ve bu ışık türlerinden birinin daha samimi bir ortam oluşturduğunu belirtmiştir. İlk bakışta bunun çok önemli olmadığı düşünülse de daha ayrıntılı bakıldığında iletişim ortamını nasıl etkilediği görülebilir. Sert ışıklandırma bulunan yerlerde, kişiler göz yorgunluğu hissetmektedir. Bu durum da kişilerin sinirli ve huzursuz hissetmelerine neden olmaktadır. Bireyler, huzursuz ve sinirli oldukça, iletişim sorunları da ortaya çıkmaktadır.

1.2.5. Zaman Faktörü

Zaman faktörü de en az fiziksel çevre faktörü kadar önemli unsurlardan biridir. İletişim zamanı rahatlıkla söylene bilecek bir düşüncenin yanlış zamanda söylenilmesi gibi problemlerle birçoğumuz karşılaşmışsızdır.

Bazen iletişim sürecinin aldığı zaman da bir engel olabilmektedir. Mesela birine mesaj atarken, zaman baskısı yüzünden onu yanlış alıcıya aktara biliriz. Bu da ortaya doğacak problemleri beraberinde getirmiş olur. Bu da zaman faktörünün iletişimde ne kadar önemli olduğunu vurgulamaktadır.

1.2.6. Algı ve Duygu Faktörü

Algı, “duyu organlarından beyne ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması, anlamlandırılması süreci” olarak tanımlanmaktadır. Duyusal veriler, algılanmadan ya da anlamlandırılmadan tek başlarına fazlaca bir değer taşımazlar. Algılama ile ilgili önemli bir nokta ise aynı duygusal uyarıcının farklı kişiler tarafından farklı algılanabileceğidir. Bu durumun nedenleri arasında kişinin fizyolojik durumu, geçmiş deneyimleri ve rolleri, içinde yaşadığı kültür ve alt kültürler ile hâlihazırdaki duyguları sayılabilir.

Algılarımız her zaman gerçek değerlendirme yapamaz ve bu yüzden bazen hatalar yapabiliriz. Algısal hataların oluşumunda etkili olan bir faktör duygu durumumuzdur. Öfkeli ya da gergin olduğumuz durumlarda karşılaştığımız kişileri neşeli ve rahat olduğumuz zamana göre daha yargılayıcı değerlendirebiliriz (Kaya, 2014, s. 65).

1.3. Kişilerarası İletişimin ve İletişimin Boyutları

Kişilerarası iletişimde ilişki ve iletişimin sürekliliği karşılıklı olarak tarafların beklentileriyle doğru orantılıdır. Bu beklenti ise alıcı veya ileticinin kişisel boyutları ile yakından ilişkilidir. Birey yaşadığı ortamda, iletimde bulunduğu kişiler tarafından

onay almak, reddedilip dışlanmamak, çatışma yaşamamak için uyum gösterme eğilimindedir. Birey tarafından sağlanan bu uyumun derecesi aslında kişinin kimliğini, karakterini gösteriyor. Yani abartılı şekilde gösterilen uyum kişinin kendinden ödün vermesine gidecek derecede olmamalıdır. Böylelikle içinde yaşanılan toplum normatifleri bilinmeli ve ilişkiler de bu doğrultuda şekillenmelidir.

Bu bağlamda kişilerarası iletişim onay bağımlılık, empati, başkalarına güven ve duygu farkındalığı adı altında dört temel alt boyuttan oluşuyor.

1.3.1. Onay Bağımlılığı

Onay bağımlılık kişinin onay alma eğiliminde olup, başkalarının tutum ve değerlerini ön planda tutarak iletişim kurmasıdır. Dolayısıyla taraflardan birinin karşısındaki kişiyi izleyerek ve onun düşüncelerine, inanışlarına bağlı şekilde iletişim kurması onay bağımlısı olduğunun göstergesi olabilir. Bu tür davranışta bulunmak iletişim sürecini normal akışını bozmakta olup, aynı zamanda da farklı bireyler tarafından farklı boyutlarda yaşanmaktadır.

Bağlanma stilleri arasında kaygılı bağlanma stiline sahip bireylerde diğerlerine oranla onay bağımlılığa daha çok ihtiyaç olduğu görülmektedir.

1.3.2. Empati

Empati günümüzde çok kullanılan bir kelime haline gelmesiyle birlikte duygusal zekânın önemli olmasıyla birlikte karmaşık ve aynı zamanda da çok boyutlu bir kavramdır. Araştırdığımızda farklı kaynaklarda bir çok empati kavramı ile karşılaşırız ve her bir tanım da empatinin farklı yönlerine vurgu yapıldığını görüyoruz.

Empati;

- diğer kişinin fenomenolojik dünyasına odaklanma;
- dünyayı diğer kişinin bakış açısı ile algılama yeteneği;

- diğerk kişinin içsel durumunu doğru kestirme;
- kişinin diğerk bir kişinin durumunu zihinsel ya da hayali olarak kavrayış yeteneğı;
- herhangi bir gözlemcinin diğerk kişinin hislerini paylaşması;
- diğerk kişilerin algılan duygusal deneyimlerine dolaylı duygusal tepki vermek;
- diğerk kişinin duygusal durumuna cevap verme çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır.

Empati diğerk kişinin dünyasını tam olarak anlamaya çalışma deneyimidir. Dahası, empati diğerkinin duygularını, duygularının yoğunluğunu ve anlamını keşfetme yeteneğıdir (Kaya, 2014, s. 112).

Empati kavramının hem bilişsel hem de duygusal yönleri vardır. Empatinin bilişsel yönü dediğimizde karşı tarafın ne hissettiğini anlama, duygusal yön dediğimizde ise ne hissettiğini hissetme süreçleri kastediliyor (Dökmen, 1988).

Empatini anlayabilmek için kişi öncelikle kendi his ve duygularını iyi bilmeli ve bu konuda farkındalığının yüksek olması gerekmektedir. Kendi duyguları olumsuz ve olumlu durumlarda yaşadığı hislerini yani kendini anlamadan empati yapması mümkünsüzdür diyebiliriz. Goleman'a göre "empatinin kökü bilinçtir". Yani kendini başka birinin yerine koyarak onun duygularını, hislerini anlayabilmek aynı pencereden baka bilmek öz farkındalığı ve duygu yönetimi yüksek bireyler tarafından yapılabilecek zor bir süreçtir.

1.3.3. Başkalarına Güven

İnsanlar arasındaki ilişkilerde güven üzerine kurulmaktadır. Bir insana ne kadar güvenirseniz daha sağlıklı ve samimi iletişim içerisinde bulunuruz. Daha samimi iletişim içinde buluna bilmemiz yani buradaki güven faktörü onlara karşı sevgi ve saygımızla da doğru orantılı olacaktır.

Baltaş (2000, s. 57)'a göre güven duygusunun üç boyutu vardır; kendine güven duymak, başkalarına güven duymak ve güvenilir olmak.

Özgüvenin oluşmasında bazı insanların sahip oldukları özellikleri sayesinde öz güvenleri yüksek iken başka konularda örneğin, davranış, fiziksel özellikler, sosyal ilişkiler, görünüş gibi kendine güvenleri olmayabilir. Ama yine de herkes çoğu konuda kendine güven duyma arzusundadır. Bulunduğumuz ortamda rahat, kendinden emin, kendini iyi ifade edebilen biri olmayı arzu ederiz. Yeni bir iş ortamında, sonradan dâhil olduğumuz bir grupta, kendimizi kabul ettirmek, üstün olduğumuz bazı özelliklerimizi ön plana çıkarmak, üstün performans ve gayret sergilemek, kendimizi ispat etmek isteriz. Başkalarını bizi her konuda beğenmesini dileriz. Ama birçok insan bunları istemesine rağmen yapamaz veya yapmakta zorlanır. Çünkü çoğu insan bunun doğuştan gelen bir özellik olduğunu düşünür ve öyle kabul eder (İnce, 2018, s. 69-70).

Kendine güvenen insanların bazı özellikleri şöyle sıralanabilir:

- Kim olduklarını ve nasıl biri olmayı istediklerini bilirler.
- Güçlü ve ya güçsüz yanlarıyla yüzleşebilirler.
- Kendi yeteneklerine güvenirliler.
- Gerçekçi beklentileri vardır.
- Sadece kendilerine değil başkalarına da güvene bilirler.
- Yeni ve zorlu durumlarda olumlu düşünürler ve girişken davranırlar.
- Sağlıklı bir kimliğe sahip olduklarını hissettiklerinde dolayı çoğu zaman mutludurlar.
- Kaybetme, başarısızlığa uğrama ve bunun gibi olumsuz durumlarla karşılaştıklarında hayatın inişli çıkışlı olmasını doğal bir süreç olarak kabul eder, bu türlü durumlara karşı kendi duygularını kolaylıkla kontrol edebilirler.
- Kendilerine saygı duyarlar.
- Eleştiriyi kaldırabilirler.
- Kendilerini sosyal ortamlarına ait hissederler (Doğan, 2018, s. 52-53).

Başkalarına güven kişinin dünya görüşüyle, hayat tecrübesiyle yakından ilişkilidir. Sağlıklı iletişimin temeli güvene dayandığından güven doğal bir süreçtir diye tanımlayabiliriz. Kişinin güvenilir olması yaptığı işlerde, davranışlarında ve verdiği sözleri tutmasıyla açığa çıka bilir.

Öz güven veya öz güvenli davranma halinin her zaman aynı düzeyde olduğu söylenemez. Yani öz güven sabit, değişmeyen bir olgu veya duygu hali değildir. Zamana, mekâna, şartlara, ortama göre farklı güven ve güvensizlik durumları yaşanabilir. İnsanın bazı zamanlarda veya bazı konularda kendine güvendiği gibi kimi zaman da kendine güvenilir hissettirebilmesi gerekir (İnce, 2018, s. 69).

1.3.4. Duygu Farkındalığı

İnsanlar, kişilerarası ilişkilerde duygulara önem vererek, iletişimdeki yerini ve farkındalığını yadsıyamazlar. Bazı insanlarda duygu farkındalığı gelişmiş ve başkalarını anlamada onarlın hislerini kavramada ve duygularını kontrol etmekte hiç zorluk çekmezler. Bazı bireylerde ise duygu farkındalığı yeterinde gelişmemiş ise o zaman bu iletişim süreci onun için zorlu geçecektir.

Duygu farkındalığı aslında empati ile doğrudan bağlantılıdır. İletişimde kullanılan ses tonu, jestler ve mimikler aracılığıyla oluşan duygular tarafların birbirlerini daha iyi anlamasına olanak sağlamaktadır.

Bu boyut bireyin duygularına yani kendine ilişkin farkındalığını içermektedir. Bu farkındalık ile birey kendine has özelliklerini, hislerini, beklentilerini ve ihtiyaçlarını anlamış olacaktır. Duygu farkındalığı ile oluşan iletişimde kişi kendi hislerine ve düşüncelerine göre iletişimi yönlendire bilecektir.

1.4. İletişimde Johari Penceresi Modeli

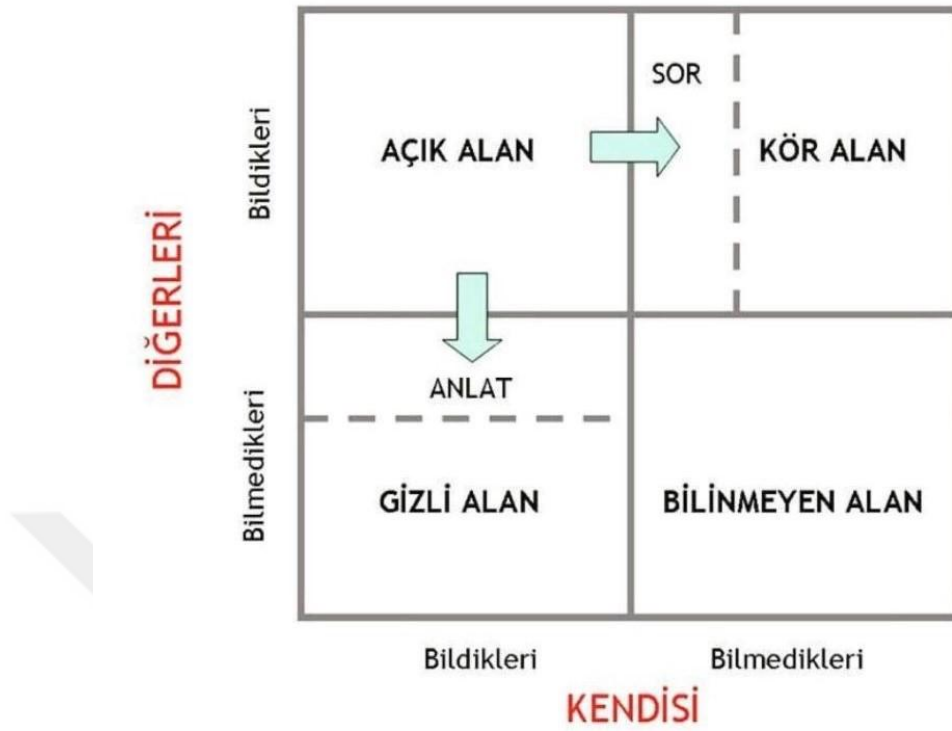
Joseph Luft ve de Harrington Ingham tarafından geliştirilen bu model, kişinin kendini tanıma ve dışarıya yansıtma derecesini şemalaştırır:

- Kişinin kendi tarafından da başkaları tarafından da bilinen ‘arena’ alanın açık alandır. Dış görünüşünün, ad-meslek-evlilik gibi bilgilerin gizlenmemesi gibi; duygu, düşünce ve davranışlar, umutlar, beklentiler ve korkuların da açıkça diğer insanlarla paylaşılmasıdır.

- Bireyin kendisiyle ilgili olarak bilmediği, ama başkalarının bildiği ve dedikodulara yansıyan izlenimler kör alandır (Kibir, narsisizm, kapris, şımarıklık, bencillik, kabalık, yeteneksizlik, ağız kokusu, vs.).
- Sadece kişinin ve Allah'ın bilip gizlediği sırların olduğu ve başkalarının bilmediği alandır. Kişi, bilinçli olarak bazı yanlarını astırmakta, gizlemeye çalışmaktadır.
- Hem birey, hem de başkalarınca bilinmeyen bilinçdışına bastırılmış özellikler bilinmeyen alandır. Buradaki bilgiler rüya analizi, sembolojik çözümlemeler, lapsusların yorumlanması gibi özel psikolojik tekniklerle ortaya çıkarılabilir.

Herkesin özeli, kişisel sırları ve mahremiyetinin bulunması normal olmakla birlikte; kör, saklı ve karanlık alanlardaki materyal ne kadar çoksa, kişinin davranışlarındaki karmaşa, kısırlık, öngörülmezlik ve sürprizler artacak, samimiyet ve güven hissi azalacak, bu da iletişimi bozacaktır (Çetingüç, 2018, s. 419).

Johari Penceresi Modeli bize kendimizi gözlemleyerek, ailemiz, arkadaş ve yakınlarımızın bizimle ilgili duygu, düşünce ve fikirlerini alarak, kendimizi daha iyi tanıyarak gelişmemize, eksik yönlerimizin farkına varmamıza, iletişim bağlamında ise daha etkili ve uzun vadeli şaşırtıcı sonuçlar almamıza yardımcı olacaktır.



Şekil 1.2. İletişimde Johari Penceresi.

1.5. Kişilerarası İletişimin Amaçları

İnsanlar sosyal varlıktır ve insanların iletişimsiz kalması olasılığı mümkünsüzdür. Bundan dolayı başkalarıyla iletişim kurmamız doğal bir eğilimdir. Bunun yanı sıra bu hayatta kendimize yer edinmek istediğimiz için de en önemli bir araçtır. Eğitim olarak yeni bilgiler edinmek, bütün bu bilgi hazinesinde beynimizde nasıl bir bağlantı kurup yeni bir şeyler yarata bilme arzusu ve isteği varsa bunu paylaşma istememiz de o kadar doğaldır. Bu paylaşım, iletişim sonucunda kendimize yer edinmemiz, farklılığımızı ortaya koymamız yalnız iletişimle mümkün ola bilir. İletişimin amaçları arasında güç oluşturma ve ikna etme amaçları da hayati önem taşımaktadır.

Aslında insan iletişiminde karşı tarafa gizli de olsa hep bir güç oluşturma amacı vardır. Bazen birey kendisi bile farkında olmadan iletişim kurarken kontrolü elinde tutmayı ister ve karşıdaki bireyi bir bakıma öteleştirmiş olur.

İletişimde ikna önemli bir kavramlardan biridir. Bireyler iletişim kurarken anlattıklarının karşı tarafın onaylaması için doğru kelimeler seçerek, stratejik cümleler oluşturarak ikna etme eğiliminde bulunurlar.

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂNIN ÖNEMİ. DANİEL GOLEMAN'IN DUYGUSAL ZEKÂ MODELİ.

2.1. Duygu Kavramı ve Tanımı

Duygular, duygu kavramı akademisyenler, sosyolog ve psikologlar tarafından detaylı şekilde incelenmiştir. Duygusal Zekâ'nın ne olduğunu anlamak için ilk önce ayrı ayrılıkta duygu ve zekâ kavramlarını incelememiz gerekli olacaktır. Böylelikle duygularla ilgili tanımları araştırmamız önemli rol oynayacaktır. TDK sözlüğünü incelediğimizde duygu kavramı “duygularla anlama, his ve belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak tanımlanmaktadır. Goleman (1996) duyguyu, “bir his ve bu hisse özgü belirli bir düşünceler, psikolojik haller ve bir dizi hareket eylemi” olarak tanımlamıştır (Tetik & Akkaya, 2018, s. 100).

Duygu ile ilgili “her hangi bir zihin, his, tutku çalkantısı ya da devinimi, her hangi şiddetli ya da uyarılmış bir zihinsel durum” içinde bulunan ortamın algılanmasıyla ortaya çıkan, iç organları harekete geçiren, bedende, davranışta ve bilinçte kendini belirten duygusal süreç, fizyolojik tepkileri, algılama ve bilinçsel farkındalığı da kapsayan, birçok psikolojik alt sistemleri koordine eden içsel olaylar şeklinde yapılan tanımlar bulunmaktadır.

Duygu birine karşı yönetilen yoğun hislerdir. Tanımları incelediğimizde genel bir ifadeyle “duygu bireyleri harekete geçiren, gerek iş yaşamı gerekse sosyal yaşam içinde problem çözmede, ortama uyum sağlamada, yeni kararlar almada bireylere yön veren güçtür” (Pektaş, 2013, s. 9).

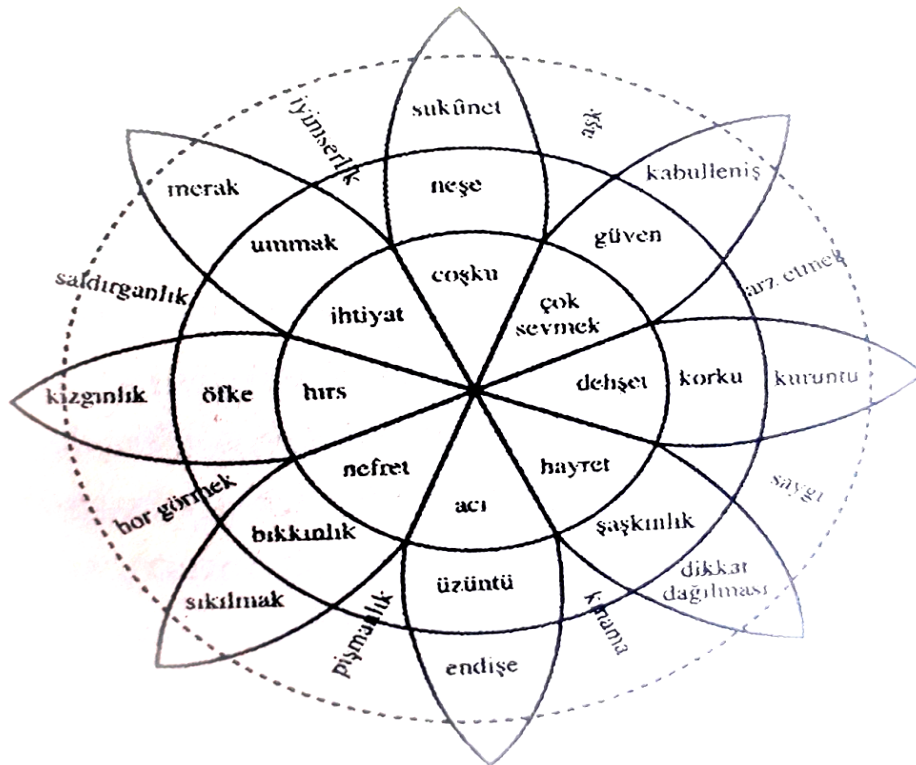
Duygular verilerdir ve şöyle değerlendirilebilir:

- Etraftan aldığımız olumsuz veya olumlu enerjiden kaynaklı değişebilirler.
- Bilinçli şekilde değil de içgüdüsel olarak başlarlar.
- Ruh halinde hemen değişikliklere sebep olurlar.

- Konsantrasyonumuzu hemen dağıtır ve düşüncelerimize etkiler.
- Bizi harekete geçirmek için tetikler.
- Kısa zaman diliminde dağılırlar.
- Hayatta karşılaştığımız zorluklarla başa etmemizde, ayakta kala bilmenizde yardımcı olurlar (Caruso & Salovey, 2007, s. 41).

“Aynı zamanda duygular bulaşıcıdır. Güçlü duyguları aynen bir nezne virüsü gibi “kaparız” ve bu yüzden de soğuk algınlığının duygusal muadili olan bir rahatsızlık duyabiliriz” (Goleman, Sosyal Zeka, 2007, s. 21).

Duygular bizi harekete geçirirler. Peki, duygu ve hareket arasında nasıl bir bağlantı vardır? Duygu sözcüğünün İngilizcedeki karşılığı “emotion”dır. “Emotion”ın Latince kökenine baktığımız zaman, “motion” kelimesini ‘hareket’ anlamına geldiğini, ‘e’ harfinin ise ‘ex’ yani ‘dışarı hareket’ manasını taşıdığını görürüz. Yani ‘emotion’ bir insanın kendisinde olanları dışarı yansıtmasını ifade eder. Bu da göstermektedir ki, duygu olmadan insanın kendini anlatması mümkün değildir (Tarhan, 2017, s. 46).



Şekil 2.1. Duygu Haritası.

Araştırmacılar duygular üzerinde araştırmalar yaparak duyguların amaçlarını belirlemeye çalışmışlar ve aslına duyguların iki amaca hizmet ettiğini saptamışlar. Yukarıda da belirttiğimiz gibi duygulardan etkilenerek biz harekete geçeriz. Diğer taraftan ise duyguların yol gösterici, yönlendirici ve değerlendirci fonksiyonları olduğu için bize çevreyi nasıl kontrol etmemiz gerektiğine, ihtiyaçlarımızı gidermek, isteklerimizi hayata geçirmemiz için doğru kararlar alarak uygun davranış biçimi göstermemize yardımcı olurlar (Tuğrul, 1999, s. 14).

İnsan yaşamının önemli ve ayrılmaz parçası olan duyguların hayatımıza etki ederek kararlar almamızı sağlayan birkaç işlevi vardır. Bu işlevleri şu şekilde sıralayabiliriz (Tetik & Akkaya, 2018, s. 101):

- Duygular bize kendimizi tanımamız için olanak tanımakla beraber başkalarını değerlendirmemizde de yol gösterici rol oynar.
- Duygular, hayatımıza zenginlik katarak seçim yapmamızda yardımcı olur.
- Duygular, hedeflerimizi belirlemeye ve bu hedeflere ulaşmamız için motivasyon sağlar.
- Beden hareketlerinden alınan ipuçlarını yorumlamada duygular önemli yere sahiptir.
- Bireyin olaylara karşı tutumu ve duygusal farkındalığı duygularının göstericisidir.
- Çeşitli olaylar karşısında gösterdiğimiz duygusal tepkiler otomatik duygulara dönüşür ve buna bağlı olarak aynı olay karşısında bu öğrenilmiş duygusal tepkileri gösterebiliriz.
- Bireylerin kendisi hakkındaki duyguları, benlik algısını şekillendirir.
- Duygular aynı zamanda travmatik sorunların da nedeni olabilir.

Günümüzde geline nokta, olumsuz duyguların da, tıpkı olumlu duygular gibi hayatın zenginliklerinin bir parçası olduğu, aynı fiziksel acı ya da ağrıda olduğu gibi kişiyi, dikkat edilmesi gereken potansiyel bir sorun olduğu konusuna inanılmaktadır. Olumlu ya da olumsuz, genel olarak tüm duygularının faydalı ve işlevsel olduğunun anlaşılması, duygular konusundaki daha ayrıntılı çalışmaların ürünüdür. Üzüntü, mutsuzluk gibi duygular, amaçlanan ancak başılamayacak bir hedef için kişinin

enerji harcamasını engelleyerek, potansiyel alternatif hedeflere enerji yaratmaktadır. Gerginlik ise kişinin olası tehlikeler konusunda daha uyanık ve tedbirli olmasına, böylece tehlikelerle daha kolay baş etmesine yardım etmekte ve kişilerin önemli alternatif hedeflerini başara bilmesi için gereken ek enerjiyi sağlamaktadır.

Duygular, kişilerin dikkatini belli bir noktaya yönleltmelerinden ötürü “Kalk Borusu”na benzetilmektedirler. Kalk Borusu niteliğindeki bu duygular, harekete geçirici özelliğinden ötürü insanlara soru sorduran, açıklığa kavuşturutan, kapasite arttırtan, öğrenmelerini sağlayan, pratiğe geçirten veya tavır aldırان bir içsel bir itici güç niteliğindedir.

Duyguların dört boyutu vardır:

1. Öznel deneyim: Bu duygusal durumun kişide yarattığı duyumlardır. Kişinin içsel olarak kendi duyumlarından aldığı mesajlar ve bu mesajları ne olarak yorumladığıdır.
2. Fizyolojik değişim: Bu kasların kasılması kanın damarlardan çekilmesi terleme, titreme gibi yaşanmakta olan duygulara işaret eden ipuçlarıdır.
3. Bilişsel değerlendirme: Örneğin üzgün bir kişinin yaşadığı mutsuzluğu fark edip isimlendirmesi, nedeni hakkında ve gidişatı konusunda fikir yürütebilmesi bilişsel birikimlerinin ve yetilerin ürünüdür.
4. Bedensel ipuçları: Bu duygunun dışa yansıtan yüz ifadesi, beden duruşu, ses tonu gibi bedensel göstergelerdir.

1940’lı yıllarda insanın duygusal yönüne dikkat çeken insancıl kuramın eğitime yansması, 1960’lardaki “duygusal eğitim” hareketinin ön plana çıkmasını sağlamıştır.

İnsanın duygusal yönünü kabul eden, ancak çalışmaların odağına almayan Freud’un ve insanın duygu ve düşünce boyutunu soyut yönler olduğu için yok sayan davranışçılık ekolünün aksine, İnsancıl kuram’ın ve Bilişsel kuram’ın insanın “duyguları olan” ve “düşünen” yanını göstermesi çok anlamlı bir katkıdır. Rogers ve Maslow’un savunuculuğunu yaptığı İnsancıl Kuram temelini büyük ölçüde duygular üzerinde kurmuş ve psikolojik danışmanın temel koşulunu da, taraflar arasında

yaşanan duygusal alış verişle açıklamıştır. Rogers'e göre özelde danışman sürecindeki taraflar arasında, genelde bütün insanların kendi iletişim sürecinde koşulsuz pozitif kabul, saygı, içtenlik, kendiliğindenlik, açıklık, empati gibi duyuşsal tepkiler iyileştirici koşullardır. Rogers'e göre, terapötik koşulların karşılandığı bir iletişim süreci taraflara, anlaşıldığı, saygı duyulduğu önemsendiği, tehlikenin olmadığı bir ilişki mesajları vererek, güven, rahatlama, onaylanma ve hoşnut olma gibi duyguları yaşata bilmektedir (Kaya, 2014, s. 223).

Yukarıda da söz ettiğimiz üzere duygular bizi harekete geçirerek hedef ve isteklerimize ulaşmamızda hayati önem taşıyor.

2.1.1. Duyguların Oluşumu

Duyguların oluşumu konusundaki bilimsel açıklamalar daha çok şu iki temel kaynaktan beslenmektedir. Bunlardan ilki, duyguların oluşumunu daha çok kavramsal olarak açıklayan psikoloji temelli kuramlardır. İkincisi ise, nörofizyoloji alanındaki çalışmaların sonucunda ulaşılan, duyguların oluşumunu açıklayan beyin temelli çalışmalardır.

Bu konudaki ilk açıklamaları getiren “Cames-Lange Kuramı”na göre, çevreden veya ortamdan aldığımız tetikleyici uyarıcılar vücudumuzda birtakım fizyolojik değişikliklere neden oluyor ve bu da duygularımızı oluşturuyor. “Cannon-Bart Kuramı”na göre ise dış uyarılarla birlikte, kişilerin bu uyarılara yüklediği anlamlar duyguların oluşumunda başlangıcı oluşturmaktadır. Diğer bir deyişle, dış uyarılar doğrudan duyguyu oluşturmaz, dış uyarılar ile birlikte uyarıları nasıl algıladığımız ve nasıl yorumladığımız önemlidir. “Schacter-Singer Kuramı”nda ise, uyarıların algılanmasına bağlı olarak ortaya çıkan fizyolojik tepkilerin, kişi tarafından nasıl algılandığına bağlı olarak duygular oluşmaktadır.

Duyguların oluşumunu nöro-fizyolojik açıdan ele alan bilim adamlarına göre, duyguların oluşumundaki temel rol, beyindeki algısal ve kimyasal rollere aittir. İnsan kafası yaklaşık 4,5 kg ağırlığındadır. Bunun içinde beyin dediğimiz bölüm 1,5 kg ağırlığında, çeşitli bölümlerden ve işlevden oluşan bir beden organı bulunmaktadır.

Bilimsel açıklamalara göre, duyu organlarına gelen bilgilerin bir kısmı-özellikle ivedilikle karar verilmesi gereken durumlarda- doğrudan düşünen beyne yani talamusa gitmek yerine, duygusal beyin yöneticisi amigdala'ya gitmektedir. Amigdala ise, çeşitli duygusal girdileri korteksten önce- daha üstün körü- okuyup bunlara uygun tepkileri üretmekte, bu durumda düşünen beyin verilecek cevabı tasarlamasından daha önce duygusal tepki başlatılmış olmaktadır.

Ünlü duygu araştırmacısı Robert Plutchik, önerdiği duygu modelinde, duyguları grafikte alçaktan yükseğe doğru, gittikçe yoğunlaşan bir yoğunluk skalasında açıkça göstermektedir. Sekiz temel duygu, zıt duygular karşılıklı gelecek şekilde bir çembere yerleştirilmiştir.

Çemberin açık olan kısımlarındaki terimler, ara duygular ya da iki temel duygunun karışımı diye adlandırılır (Caruso & Salovey, 2007, s. 54-55).

Oluşan her bir duygunun kendine has rolü vardır. Duygular ve beyin ile ilgili sayısız araştırmalarda her duygunun bedeni farklı tepkilere nasıl hazırlandığına dair fizyolojik ayrıntılar yer almaktadır.

- Öfke hissettiğimizde vücutta kan kıışı hızlanır, saldırmak gerekirse kan akışı el kol kısma doğru akmaya yönelir, kalp atışımız hızlanır ve hormonların hızla salgılanmasıyla birlikte hızlı hareket etmeye yetecek güçte enerji meydana gelir.
- Korku hissedildiğinde kan yüzden çekilmeye başlar, kaçmayı kolaylaştırmak için bacaklara doğru yönelir. Yüzden kanın çekilmesine kan donması adı verilir, dikkat odaklanması gereken tehlikeye odaklanır ve bu sırada ne yapmak gerektiği beyinden gelen sinyaller vasıtası ile hemen anlaşılır. Aynı zamanda hormonlar hareketi sağlamak için hızla salgılanmaya başlar ve bizi harekete geçirmek için enerji verir.
- Mutluluk duygusunda ise beyin merkezinde negatif duyguları pozitif duygulara çevirmek için etkinlik başlar ve bu durum vücudumuzda bir dinlenme sağlar, bizi elimizdeki işi yapmaya odaklar, çeşitli hedeflere doğru ilerlememize yardımcı olur.

- Sevgi hissi huzur ve tatmin hali yaratarak korku ve öfkeden farklı olarak vücuda gevşeme etkisi verir.
- Şaşkınlık durumunda ise göz kaslarımıza gelen enerji ile görüş alanımız büyüyerek retinaya daha fazla ışık girmesine neden olur. Bunun sayesinde çevremizi dikkatle izler neler olup bittiğini analiz ederek tepki gösteririz.
- Tiksime zamanı kokudan ya da görüntüden dolayı kendimizi kötü hissederiz. Tiksime hali dünyada her bir insanda aynı şekilde kendini göstermektedir. Darwin'e göre tiksime zamanı yüz çizgilerimizde oluşmuş değişiklikler ve üst dudığımızın yana doğru kıvrılarak burnumuzu hafifçe kırıştırmamız, kötü koku duyduğumuz an burun deliklerini ellerimizle kapamamız tiksimenin en basit göstericisidir.
- Aileden birini veya sevdiğimiz insanlardan birini kaybı bizde üzüntü duygusunu yaratır. Üzüntü bizim olumsuz enerjimizi boşaltmaya, hayal kırıklıklarımızla başa etmeye ve bu gibi durumlarda hayata uyum sağlamamızda yardımcı olur. Üzüntü yaşadığımız zaman motivasyonumuz düşer, bu duyguya odaklandığımız için enerji bir noktaya yönelip enerji kaybına sebep olur ve bu duygu ilerledikçe metabolizmamızı yavaşlatarak hayati zevklerden bizi uzaklaştırır. Üzüntü yaşadığımız zaman duygusal davranıp doğru karar almamız zorlaşır ama daha sonra bu durumu değerlendirip, sonuçlarını göz önünde bulundurarak yeni başlangıçlar planlar ve yeni planlara odaklanırsınız (Goleman, 2003, s. 20-21).

2.1.2. Duygu Yönetimi

Duyguların en önemli faktörlerinden biri, bir amacının olması veya bir amaca yönelik uyum sağlama bilmesidir. Böylelikle bireyin etrafında baş veren her bir olay, durum, koşul veya başka biri, bu duyguları hareket ettirerek ortaya çıkmasını sağlama bilmektedirler. Aynı zamanda duyguları iyi yönetme bilmek ve onları kontrol altında tutma bilmek önemli faktörlerden biridir. Bu bağlamda duyguların farkına varıp, onları daha iyi tanıyarak ve anlayarak etkili kullanmak önemlidir (Yelkikalan, 2006, s. 43).

Evrım süreci boyunca duygular insanların hayatında yol gösterici olmasına ve hayati önem taşımaya rağmen uygarlığın getirdiği yeni gerçekliklerin hızlı gelişmesi, evrimin ise daha yavaş ilerleyişi bir birini yakalayamadığından dolayı bir sıra sorunları beraberinde getirdi. İlk etik yasaları ve bildirileri kendinde barındıran Hammurabi Kanunu, Yahudilerin On Emri, İmparator Aşoka'nın Fermanları bütün bu sorunları gidermek için verilen çabaların sonucudur diyebiliriz. Freud'un Uygarlık ve Hoşnutsuzlukları adlı yapıtında da belirttiği üzere toplumda duygusal akımı yatıştırmak için bu türlü kuralların uygulanmasına zorunlu kalınmış ve dolayısıyla o zamanlar bu uygulamalar çok büyük önem taşımıştır. İnsan, doğası itibarıyla duygusal bir varlıktır ve bunun en temel göstericisi beynimizde duygusal merkezlerin ilk yaranmasını gösterebiliriz. Bundan dolayı da tutkularımız çoğu zaman mantığı bastırır. Duygunun bu en temel sinir devrelerinin tasarımı son yılların değil, son elli bin insan kuşağı boyunca var olmuştur. Daniel Goleman'ın kitabında da belirttiği gibi “evrimin, duygularımızı şekillendirmiş olan yavaş ve kararlı güçleri, bir milyon yıl boyunca görevlerini yerine getirmiştir; son 10.000 yıl – uygarlığın hızla gelişmesine ve insan nüfusunun 5 milyondan 5 milyara sıçramasına karşın – duygusal yaşamlarımızın biyolojik kalıpları üzerinde küçük bir iz bırakıştır”. Yaşamımız boyunca başımızdan geçen iyi veya kötü durumlardan edindiğimiz alışlagelmiş, tekrarlanan, öğrenilmiş bu tepkiler sadece kişisel yaşanmışlıklarımızla ilgili değildir aynı zamanda atalarımızdan bize gelen değerlerle de yakından ilişkilidir. Otomatik tepkiler adı altında toplanmış bu tepkiler sinir sistemimize yerleşmiştir. Bilim insanlarının tahminlerine göre tarih öncesinde de şimdi de bu otomatik tepkilerin nedeni ve ölüm durumlarının belirleyicisi olması ve genetik verileri taşıyarak soyun devamının sağlanmasındaki önemidir (Goleman, 2003, s. 19).

Duyguları yönetme, bize birçok sorunun sağlıklı şekilde üstesinde gelmeyi kolaylaştırarak bu doğrultuda bir takım beceriler kazanmayı hedefliyor. Psikolojik sorunların yaranmasının karşısını almakta duyguların farkında olup onları yönetmek çok önemli konudur. Mayer ve Salovey'in göre ise duygu yönetimi, bireyin kendi duygularını iyi öğrenmesi yani hangi olay ve durum karşısında nasıl tepki verdiğinin bilincinde olup aynı zamanda da başkalarının duygularını iyi gözlemleyerek bu duygular arasında ayırım yapmak ve elde edilen bu veriler sonucunda da davranış ve

düşüncelerine yön verme eylemidir. Çeşitçioğlu (2003:146) duygu yönetimini “duygusal zihnin iktidara gelmemesi için gerekli tedbirleri alarak beyni akılcı zihnin yönetiminde tutmak, duyguları iyi tanıyarak onlarla etkili bir şekilde başa çıkma yolunda bilinçli bir çaba göstermek, daha önceden bilinçaltında bastırılmış olan duyguları zararsız hale getirmek, son olarak da anı yaşama yetkisi kazanmak” şeklinde tanımlamaktadır. Hodgson ve Wertheim (2007)’e de duyguları yönetme kişinin kendi duygularının farkında olması ile mümkündür. Kendi duygularının farkında olmayan birey hiç bir zaman duygularını yönetemez. Duyguları yönetme ve yanlış tepki ve davranışları düzenlemek duygusal öz farkındalık gerektirmektedir. Hochschild (1983)’i incelediğimizde ise iki yaklaşımın olduğunu görüyoruz. Bunlardan ilki, “yüzeysel rol yapma” yaklaşımıdır. Burada birey kendi içinde yaşadığı duygularını bastırarak göstermesi beklenen duyguları beden dili vasıtasıyla çevreye gösterme eyleminde bulunur. İkinci yaklaşım ise “derinden rol yapma” yaklaşımıdır. Burada bireyin kendi hisleriyle göstermesi beklenen davranış örtüşmektedir. Yani aslında göstermesi beklenen davranışı birey içten hissederek yapmıştır (Tetik & Akkaya, 2018, s. 102-103).

Birey duygularını tanıması ve ruh durumunun farkına vara bilmesi için duygusal analiz yapmak önemlidir. Bu analiz sonucu bireyin ruh durumu yorumlanabilir.

İnsanın yaşamı boyunca doğru kararlar vermesi ve yanlış seçenekleri eleyebilmesi, hem kendisinin hem de iletişimde olduğu kişilerin özelliklerini çok iyi bilmesiyle mümkündür. Bu durumda verilerin doğru şekilde analizi ve duygusal bilgilerin yeterli düzeyde olması gerekmektedir. Tarhan’a göre “insan iletişimde ve kendini tanımada kelimelerin payı ancak dörtte birdir. Yine kendi bilincine varmanın dörtte birini düşünceler, dörtte üçünü ise olumlu ve olumsuz taraflarıyla duygular oluşturur” (Tarhan, 2017, s. 203).

Goleman duygu yönetimin sürecini beş ana başlık altında toplamıştır. Bunlar duygusal öz bilinç, kendine çekidüzen verme, motivasyon, empati ve sosyal becerilerden oluşmaktadır.

Duygusal Öz bilinç

- Kendi duygularını tanımak ve adlandırabilmek
- Duyguların neden oluştuğunu ve nelerin sebep olduğunu analiz edebilmek
- Hisler ve bu hislerden oluşan hareketleri incelemek

Duygu Yönetimi

- Olumsuz duygulara karşı sakin kalabilme, nefes kontrolü yaparak öfkeyi yatıştırmak ve kontrol altında tutabilme
- Kavga ve saldırı gibi davranış biçiminden kaçınma
- Stresle baş edebilme
- Yalnızlık hissine kapılmama, gelecek kaygılardan uzaklaşma

Duyguların Doğru Kullanılması

- Sorumsuzluktan kaçınma
- Gereken yöne odaklana bilme
- Özdenetim
- Başarıyı elde etmede yol kat etmek

Empati

- Kendini başkasının yerine koyarak onun penceresinden bakabilme
- Empati duygusunun gelişmesi
- İyi dinleyici olabilme

İlişkileri Yürütme Becerisi

- İlişkilerin doğru analiz etme yeteneği
- Problemlili durumlarda ortak noktayı bula bilme yeteneğinin gelişmesi
- Sorunların üstesinden gelebilme
- İletişimde ikna edebilme ve etkili iletişim kurabilme
- Sosyal ola bilme
- Çevrede aranır kişi ola bilme
- Çevredeki insanlara karşı daha ilgili ve düşünceli olabilme

- Paylaşımıcı ve yardımsever olma (Goleman, 2003, s. 354-355).

İnsanın kendi dürtüleri ile yaptığı mücadele süreci ve eğitim çalışmalarını kapsayan bir becerisini oluşturur. Bireyin şefkatli olması için duygusal alışkanlıklarını ve sosyal becerilerini geliştirmesi gerekir. Bu konuda duygusal zekânı her taraflı araştıran Daniel Goleman şöyle söylüyor: Aslında genel olarak iki temel şeye ihtiyacımız var: Kendine hâkim olmak ve şefkat göstermek.

Bizi olumsuz yönden etkileyen duyguların somut temelleri, duygusal zekâ kavramının genel gerçeklerinden birini oluşturmuştur.

Geçmişte bize anlatılan “nefis terbiyesi” olarak belirtilen duygusal beceriler olan eğitimler aslında aynı şey. Bunlara bireyin kendini tanıması, kendini denetlemesi, empati gibi insani beceriler dahildir.

2.2. Zekâ Kavramı ve Tanımı

Zekâ kavramı, çok eski zamanlardan bu yana araştırmacılar tarafından hep araştırılan bir konu olmuştur. Zekâ kavramları ile ilgili farklı tanımlar yapılmıştır. Buna örnek olarak, 1921 ve 1986 yıllarında yapılmış iki farklı çalışmanın sonuçlarını karşılaştıra biliriz. 1921 senesinde akademisyenler tarafından yapılan çalışmada zekâyı oluşturan önemli beceriler; problem çözme, karar verme, öğrenebilme ve çevreye uyum yetenekleri üst düzey yetenek olarak düşünülmüştür. 1986'daki çalışmanın sonuçlarına göre ise zekâ; üst düzey beceriler, kültür tarafından değer verilen ve önemsenen yetenekler ile yönetici süreçler olarak ele alınmıştır. Bu iki farklı çalışmalarda zekânın aslında zaman içerisinde değişimler geçirdiği anlaşılmıştır. Beynin işlevi ile yapılan araştırmalarda aslında zekânın duygulardan bağımsız olamayacağı vurgulanmıştır.

Goleman (1996) “Duygusal Zekâ” adlı kitabında iki tür zihnimiz olduğundan söz etmiştir. Bu zihinlerden biri akılcı zihin, ikincisi ise duygusal zihindir. Bu iki kavram birbirinden tamamen farklıdır. Akılcı zihin, genel olarak daha bilicimizin yerinde olduğu ve düşünceli zihindir. Duygusal zihin ise bazen mantıksız ve istem dışı bir

zihin türüdür. Bu iki zihin bireyin hayatı boyu hep etkileşimli şekilde sürdürebilmesi için önemlidir. Duygusal ve akılcı zihin birbirlerini şekillendirir ve etkileşimde olur. Genel olarak akılcı ve duygusal zihin arasında hep bir sınır ve denge olur. Bazen ise zor veya tehlikeli anlarda, hisler arttıkça ve istekler ortaya çıktıkça, bu zihinler arasındaki denge bozulur ve duygusal zihin öne çıkarak akılcı zihni etkisiz hale getirebilir.

Birçok kültürde zekânın farklı öğelerinin önemi vurgulanmıştır. Örneğin, Batı kültüründe, hızın zekânın önemli bir ögesi olurken, Çin kültüründe ise kişinin kendinin farkında olması ve kendini tanıyabilmesi zekânın temel bir ögesi olarak ele alınmıştır. Örneğin TDK'nin yaptığı tanımda zekânı “*canlının duygu ve davranışlar dışındaki ruhsal süreç ve etkinliklerinin bütünlüğü*” olarak betimlenmiştir. Damasio ise duyguların önemini bilimsel verilerle ortaya koyarak zihni bir sıra bileşenlerden oluşan veya bir birine bağlı bileşenlerin oluşturduğu sistem olarak tanımlamıştır. Wechsler tanımında incelediğimizde ise günümüz açısından en uygun tanım olduğunu söyleyebiliriz. Wechsler'in tanımına göre zekâ bizim dünyayı anlama biçimimiz, olaylar üzerinde düşünebilmemiz, çevreyi nasıl algılayıp analiz etme becerimiz ve zor durumlarda bütün bu beceri ve değerleri doğru şekilde kullana bilme yeteneğidir. Doğru zaman diliminde doğru karar verme biçimimiz zekânın önemli göstericisidir (Çakar & Arbak, 2004, s. 26).

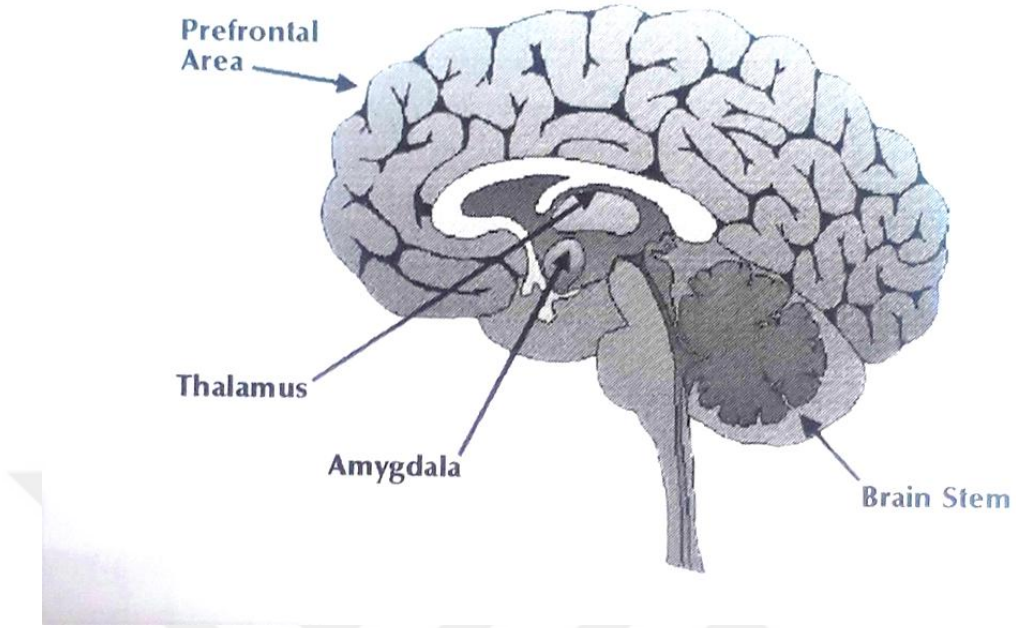
Tarihi incelediğimizde eski zamanlarda Batı ülkelerinde düşünen beyine çok önem veriliyordu. Duygular ise göz ardı ediliyordu. Duyguların göz ardı edilmesi, önemsenmeme dönemi uzun süre devam etti ve bunun etkisi dünya ülkelerinde de kendini gösterdi. Daha sonra ise tüketen bir kesim ortaya çıktı ve aşırı tüketim devri başladı ve hala bu durum devam etmektedir. Tüketim devri devam ederken diğer taraftan da ilaç endüstrisinin insanlar üzerinde hükümlanlığını göre biliyoruz. Oysaki insanoğlu kendini geliştirmeye çaba göstererek zihnini ne kadar çok geliştirirse her olay ve durumdan etkilenmesinin karşısını almış olur. Zihnin gelişmesi diğer taraftan da duygularının doğru şekilde kontrolüne de pozitif anlamda etki eder. Bu bağlamda zihni devamlı dinamik tutmak ve sürekli geliştirmek önemlidir (Tarhan, 2017, s. 31).

2.3. Duygusal ve Akılcı Zihnin Gelişimi

Duygusal ve Akılcı zihnin farkını anlayabilmek için öncelikle beynin gelişimini incelememiz gereklidir. Duygular her zaman akılla çatışma halinde olmuş ve çoğu zaman da duygu tarafı daha ağır basmıştır. Bildiğimiz üzere insan beyni yaklaşık iki kiloluk hücre ve sinir özünden ibaret olmakla beraber boyut açısından kendine en yakın memelinin beyninden üç kat daha büyüktür.

Beynin en ilkel kısmı beyin sapı olduğunu biliyoruz. Omuriliğin tepesini çevreleyen beyin sapı beynin en temel hayati önem arz eden işlevleri hayata geçirir. Beyin sapını temel görevleri nefes almak, tipik öğrenilmiş tepkileri ve hareketleri kontrol altında tutmaktır. Beyin sapının vasıtasıyla bütün organların metabolik işleyişleri kontrol edilir ve temel hayati süreçler gerçekleşir.

Beyin sapında mevcut olan kökçüklerden bizim duygu merkezlerimiz gelişmiştir ve zaman geçtikçe de anlama, hissetme, planlama gibi duygu merkezleri gelişerek katmanları oluşmuş ve yeni kabuk yani neokorteks adını verdiğimiz düşünen beyin yaranmıştır. “Neokorteks düşüncenin beşiğidir; duyular aracılığıyla algılananları bir araya getirip anlaşılır kılan merkezlerinden oluşur”. Buradan görmüş oluyoruz ki düşünen beyin ile duygusal beyin arasında sıkı bir bağlantı var. Öyle ki duygusal beyin ilk olarak yaranmış daha sonra düşünen beyin yaranmıştır.



Şekil 2.2. The Human Brain.

Duygusal beynin ilk katmanları memelilerin gelişiyile oluşmaya başladı. Beyin sapından gelişen bu katmanlar zamanla gelişerek beyin sapını çevrelemeye başladı. Çevre halinde gelişmesi yüzük görünümü verdiği için Latinceye yüzük anlamına gelen “limbus” kelimesinden türetilerek “limbik” sistem denildi. Limbik sistemi vücuda nöronlar vasıtasıyla sinyaller göndermeye başladı. Örneğin açtıktığımızda limbik sistem harekete geçer bize yemek yememiz gerektiği sinyalini gönderir.

Limbik sistem gelişerek öğrenme ve hatırlama becerilerini geliştirtirerek bize doğru ve akıllı seçimler yapmaya olanak tanımış ve olay ve durumlar karşısında tepki vermemizi sağlamıştır. Bu tepkiler zamanla öğrenilmiş otomatik tepkilere dönüşmüş ve insan hayatı boyunca yaşamımıza büyük katkı sağlamıştır.

Limbik sistem duyularla ilişkili, tutkuları, hayalleri oluşturur. Neokorteks ise bu sisteme bağlı olmasıyla insanın mantıklı bağlantılar yapmasına yardımcı olur. Örneğin cinsel his limbik sistemle bağlı olan durumsa bunun uzun vadeye evrilmesi, aile kurmak, çocuk yetiştirmek neokorteksle birebir bağlantılıdır.

Memelileri ve diğer türleri incelediğimizde memelilerde özellikle de insanoğlunda neokorteks ve limbik sistemin bir birine bağlı olması bize farklı ve mantıklı tepkiler vermemize olanak tanıyor.

En eski çağlarda insanlar mağaralarda yaşamış ve bu yaşantıda insanların bir olay ve durum karşısında tepki verebilmesi bazı duyularının gelişmiş olması gerekmektedir. Bu eski dönemlerden beri hayatımızda çok büyük bir hayatı önem taşımaktaydı. Koku duyusu da en eski var olan ve gelişen duygulardan en önemlisidir.

Koku lobu iki aşamada gelişmeye başladı. İlk aşamada koku alınarak gıdanın yenilebilir, zehirli olup olmadığı gibi basit işlevler kısmı gelişti. Daha sonra ise ikinci aşamada kokudan analiz yapılarak ne yapılması gerektiği kısmı gelişti. Koku lobu da duyu merkezinden gelişerek zamanla daha da gelişmeye devam etti ve beyin merkezinden nöronlar vasıtasıyla bedene kaç, dur, yakala mesajları verilmeye başladı. Koku lobunu incelediğimizde yine duygusal merkezin ne kadar önemli olduğu anlamış oluyoruz.

Goleman da bu bağlantı da duygusal beynin önemini şu şekilde açıklıyor: “Beynin birçok merkezi limbik sistemden geliştiği veya onun uzantısı olduğu için, sinir sisteminin mimarisinde duygusal beyin önemli bir yol oynar” (Goleman, 2003, s. 24-27).

2.4. Duygusal Zekâ Kavramı ve Tanımı

Duygusal Zekâ kavramı ilk defa 1990 yılında John Mayer ve Peter Salovey tarafından kullanılmış, daha sonra ise 1995 yılında Daniel Goleman Duygusal Zekâ Üzerine “Emotional Intelligence (EQ)” kitabında bu kavramı geniş çerçevede ele alarak bahs etmiştir. Bu kitap sayesinde kavram herkes tarafından tanınarak popüler hale gelmiştir.

John Mayer ve Peter Salovey tarafından geliştirilen duygusal zekâ üç temel başlık altında toplanmıştır:

- Duyguları İfade Etmek:

Bireyin kendi duygularını tanıması ve adlandırabilmesi ve aynı zamanda başkalarının duygularını tanıması yeteneği.

- Duyguları Kullanmak:

Duygulara sebep olan nedenleri analiz edebilme, sebep neden ilişkisi kurabilme ve duyguları doğru şekilde kullanabilme yeteneği.

- Duyguları Anlamak:

Bir ruh halinden başka bir ruh haline geçiş zamanı bunu anlayabilme kapasitesinin gelişmesi (Yelkikalan, 2006, s. 43-44).

Daniel Goleman kitabında, “duygusal zekayı kişinin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygularına empati beslemesi, ve duygularını yaşamı zenginleştirecek biçimde düzenleyebilmesi yetisi ” olarak tanımlıyor (Goleman, 2017, s. 389).

Genel olarak Duygusal Zekâyı araştırdığımızda Duygusal Zekânın dört temel beceriden oluştuğunu görüyoruz. Dört Duygusal Zekâ becerisi ise iki temel yetkinlik altında birleşir: kişisel yetkinlik ve sosyal yetkinlik. Kişisel Yetkinlik diğer insanlarla olan etkileşimlerinizden ziyade size odaklanan Öz Farkındalık ve Öz Yeterlilik yeteneklerinizden oluşur. Kişisel Yetkinlik, duygularınızın farkında olmayı sürdürmek; davranış ve eğilimlerinizi yönetmektir. Sosyal Yeterlilik ilişkilerinizin kalitesini artırmak için diğer insanların ruh halini, davranışlarını ve güdülerini anlama yeteneğidir.

Öz farkındalık. Öz farkındalık anlık duygularınızı fark etme ve durumlara göre eğilimlerinizi anlama yeteneğinizdir. Öz farkındalık belli olaylar, zorluklara ve insanlara karşı tipik tepkilerinizin doruğunda olmayı da kapsar. Duygularınızı gerçek bir şekilde anlamanın tek yolu, onların nereden geldiği ve neden var oldukları üzerinde düşünmeye yeteri kadar vakit harcamaktır. Duygular her zaman bir amaca hizmet eder. Çoğu zaman duygular aniden ortaya çıkar ve bir şeylerin neden sizin kontrolünüz dışında olduğunu anlayamazsınız. Bunu yapa bilen insanlar bir duyguyu kaynağından hemen kese bilir. Güçlü duygular yaratan durumlar her zaman daha fazla düşünmeyi gerektirecektir ve özünüzü geç yansıtmanız sizi pişman olacağınız bir şey yapmaktan geri tutacaktır. Öz farkındalık derin karanlık sırlarınız ya da

bilinçsiz motivasyonlarımızla ilgili değildir. Yüksek öz farkındalığa sahip insanlar neyi iyi yaptıkları, nelerin kendilerini motive ve tatmin ettiği ve hangi insanların ve durumların onların damara bastığını anlama konusunda son derece nettirler.

Öz farkındalığa sahip olmak sizin duygusal “hatalar” yapmaktan korkmadığınız anlamına gelir. Neyi farklı yapıyor olmanız gerektiğini size söylerler ve yaşadığınız sürece anlamamız gereken düzenli bilgi akışını sağlarlar.

Konforlu hissettiğimiz şeyleri benimseme eğiliminde olduğu zaman bir şeyler bizi rahatsız eder ve onun üzerini örtmeye çabalarız. Ancak bu bize hizmet eden gerçek bir resimdir. Güzelliği ve lekeleri ne kadar iyi anlarsak, tam potansiyelimize o kadar iyi şekilde ulaşırız.

Öz Yönetim. Kendilerini en iyi yöneten kişiler, bir şeyler patlak vermeden bunun farkına varırlar. Gerçek sonuçlar anlık ihtiyaçlarınızı beklemeye alıp, daha büyük ve önemli hedeflerinizi izlemekle ortaya çıkar (Bradberry & Greaves, 2017, s. 40).

Sosyal Farkındalık. Sosyal Farkındalık diğer insanların duygularını doğru algılama ve gerçekte neler olup bittiğini anlama yeteneğidir. Konuşmayı, kafanızın içinde kendi kendimize konuşmayı, diğer kişinin varmak istediği noktayı tahmin etmeyi ve sonra ne söyleyeceğimizi düşünmeyi durdurmalıyız. Birileri ile etkileşim halinde olduğumuz anda onları gerçekten izlemek ve onların ne hissedip düşündükleri hakkında iyi bir fikir edinmek iyi bir pratik ister. Antropologlar, doğal hallerinde diğerlerini izlerken kendi duygu ve düşüncelerinin gözlemlerine müdahale etmesine müsaade etmezler. Bu en saf hali ile Sosyal farkındalıktır.

Hayatta ortaya çıkan duyguları tanımlamada birçok kelime vardır. Ancak tüm duygular beş temel duygunun türevleri halindedir: mutluluk, üzüntü, kızgınlık, korku ve utanma. Günlük rutininizde ilerledikçe ister çalışıyor olun ister aile ve arkadaşlarla zaman geçirin, yemek yiyin sizler sürekli duygu akışlarının öznelerisinizdir (Bradberry & Greaves, 2017, s. 25-26).

Duygu ile cinsiyet arasında nasıl bir bağlantı olduğu, duyguları belli etmede veya gizlemede duygu ile cinsiyet arasında nasıl bir ilişki olduğu üzerine birçok

araştırmalar vardır. Bu araştırmalardan birinde kız çocuklarının erkek çocuklarına kıyasla daha önce konuşmaya başlayarak iletişim kurmaları ve bu durumda da kızların duygularını erkeklerden daha rahat ve kolay şekilde ifade ettiği öne sürölüyor. Aynı çalışmada neden erkeklerin konuşmaya değil de kavga ve fiziksel olarak tepkiye daha çok yönlendikleri kızlar kadar kendilerini ifade etmekte zorluk yaşamasıyla ilgili olduğu saptanıyor. Dolayısıyla kızlar daha erken konuşmaya başladıkları için kendilerini ifade etmek yetisi daha çok gelişmiş oluyor. Büyütölme şeklinden, aile yapısından asılı olarak konuşmaya, duygularını ifade etmeye teşvik gösterilmeyen erkekler duygular hakkında bilinçsiz olarak yetişmiş oluyor ve bu da ilerde kadın erkek ilişkisine yansıyor (Goleman, 2003, s. 169).

Duygusal zekâ aslında bize duyguları yaşamayı ve aynı zamanda kontrolöl de sağlamayı öğreterek gelecek tehlikelerden nasıl korunmamız gerektiğini öğretir. Stresle başa çıkamama, hayattan zevk alamama, uyuşturucu bağımlılığı, depresyona yatkınlık gibi sorunlarda baş etmede duygusal zekâ hayati önem taşımaktadır. Aristo da kendinin “Nikomakus’un Etiği” adlı eserinde bireyin kendi duygularının farkında olup onu iyi yönetmesi gerektiğini aynı zamanda duygusal zekânın öneminden bahsetmiştir.

Kişilerarası ilişkilerde etkin bir iletişim sağlamak için kendi duygularımızın yanı sıra iletişimde olduğumuz kişinin de duygularını anlamamız gerekmektedir. Bunun için de duygusal farkındalık gerekmektedir. Duygusal farkındalık ise duygusal zekâ ile yakından ilişkilidir. şöyle ki, kendi duygularımızın farkında olmak, duyguların anlamlandırılarak adlandırılması, kontrolölün sağlanması ve aynı zamanda da diğer insanların duygularını ve beden hareketlerinden içinde yaşadıklarına ilişkin doğru ipuçlarının alınması ve analiz edilebilmesi duygusal zekânın gelişmesiyle mümkündür. Duygusal zekâ kuramı aynı zamanda çevremize olumlu anlamda güzel enerji yayarak, insanların hayatına iyi anlamda dokunabilmeyi ve etkileyebilmeyi önemsemektedir (Kaya, 2014, s. 222).

2.4.1. Duygusal Zekâ Kavramının Tarihsel Gelişimi

İnsanoğlu yaşam boyu dünyaya gelme amacının ne olduğunu araştırmış ve bu soruların cevaplandırılmasında dini inanışların büyük önem taşımaktadır. Bütün bu soruların cevaplanmasında da duygusal zekâ kavramının önemi büyüktür. Duygusal zekâ bize insani duyguların yani duygusallığın aslında bize tanrıdan geldiğini kabullendirerek aynı zamanda da duygu kontrolünün de önemini göstermektedir.

Duygusal Zekânın gelişim sürecini incelediğimizde Batıda Katolik kilisesinin insanlar üzerinde katı kurallarının olduğunu, insan yaşantısında duygulara fazla yer verilmediğini dolayısıyla da şiddetin artması, depresyonun yaygınlaşması, intiharların çoğalması sonucunda bir boşluk olduğunun farkına varılmış ve bununla ilgili alternatif çözümler aranmaya başlanmıştır.

Batı ülkeleri ile kıyasla doğu dünyası dini inançlar bakımından her zaman duygularla yakından ilgili olmuş, dinimiz icabı duygusal farkındalık her zaman ön sıralarda olmuştur. Batıda ise duygulara fazla önem verilmemiş ve bu insanlarda zamanla psikolojik bunalımlara sebep olmuştur. Çünkü insan yaratılış itibarı ile duygusal varlıktır. Duygusal zekânın böyle bir anda ortaya çıkması insanlara duygunun insana has bir özellik olmasını normalleştirirken diğer taraftan da zekânın önemini, duygu ve zekâ arasında koparılmaz bir ilişki olduğunu göstermiş oldu. Aynı zamanda da duyguların daha iyi anlaşılmasını ve duyguların kontrolünü sağladı. Zekâyı önem veren ama bazı zamanlarda da bir şeyin eksikliğini anlayarak ama ne olduğunu bilemeyen bir toplum için duygusal zekâ yaraları iyileştirecek bir melhem gibi geldi ve kabul gördü.

Duygusal zekânın gelişine katkı sağlayan teori, duyguların bilişle beraber faaliyetini doğal olduğunu ve duygularımızın bizim üzerimizde etkisinin araştırılmasının önemini vurguluyor. Duygular çevreden gelen tetikleyici sinyallerden ve enerjiden etkilenecek bir sıra otomatik tepkiler oluşturuyor. Bu tepkiler ilk yaşandığında bilinçaltı bunu normal kabul ediyor ve zamanla duygudan oluşan bu tepkiler ezberlenmiş tepkilere dönüşüyor. Örneğin köpek bizi ısırduğunda biz yaşadığımız o anki stres, acıdan kaynaklanan korku duygusunu tatmış oluyoruz. Bu sahne her zaman aklımızın bir köşesinde durur. Ne zaman dışarıda bir köpekle

karşı karşıya gelirsek bu duygu artık öğrenilmiş duygu olduğundan dolayı beyin bize aynı sinyali göndermiş olur. Başka bir örnek ise çevreden alınan enerji ve ruh halinden durum ile ilgilidir. Çevrede oluşan olumsuz enerji ve duygu başka birinin ortama dâhil olmasıyla beraber ona da etki ederek etkilenmesine yol açar. Duygu durumunun insanın karar vermesi üzerine etkisi ile bağlı bir sıra araştırmalar yapılmış ve bunun doğru olduğu kanıtlanmıştır. Dolayısıyla duygusal zekâ duygularımız hakkında bize bilinçli olmayı öğretir ve doğru duygu kontrolü sağlamamızda yardımcı olur.

1990 yıllarında duygusal zekâ tanınmasıyla beraber günlük hayatta, iş hayatında önemi anlaşılmaya başlamıştır. Duygusal zekâ kavramının tanımı daha önceler yapılsa da en başarılı ve detaylı anlatan Daniel Goleman olmuş ve onunla birlikte bu kavram daha da meşhurlaşmıştır. “İşbaşında Duygusal Zekâ” kitabıyla da duygusal zekânın yalnız günlük hayatta değil de iş hayatında da önemi kanıtlanmıştır. 1997’de başka bir araştırmacı Reuven Bar-On duygusal zekâyı kendi üzerinde ölçerek bir ölçek geliştirmiş ve bununla ilk yayını tanıtmıştır. Daha sonralar da yeni ölçek geliştirmek için bir sıra atılımlar yapılmıştır.

1900-1969	Sosyal zekâ kuramı ilk kez ortaya çıkmıştır. Zekâ için psikolojik test sahası bu periyod içerisinde geliştirilmiş ve zeka testleri teknoloji ortaya çıkmaya başlamıştır.
1970-1989	Yapay zekâ hakkında yapılan çalışmalarla bilgisayarların nasıl anlayabileceği ve duygusal görüş hakkında mantık yürütebilecekleri incelenmiştir. Sosyal zekâ üzerinde deneysel çalışmalar yapılmış ve sosyal zekâ yüzdelik bölümlere ayrılmıştır. Beyin gelişimi konusunda yapılan araştırmalar duygu ve mantık arasındaki bağlantıyı ayırmaya başlamış ve bu dönemde duygusal zekâ terimi nadiren kullanılmaya başlanmıştır.
1990-1993	Duygusal Zekâ hakkında ilk makalelerin yazıldığı dönemdir.
1994-1997	Daniel Goleman'ın Duygusal Zekâ adlı popüler kitabı yayımlanmıştır. Kitap dünya çapında en çok satan ve en çok alanda kopyalanan yapıt olmuştur. Time dergisi "EQ" terimini kapağında kullanmış ve birkaç kişilik ölçümünü de, yine duygusal zekâ kavramı adı altında yayımlamıştır.
1998-....	Yeni araştırmalar sonucunda değişik zekâ modelleri oluşturulmaktadır.

Şekil 2.3. Duygusal Zeka Kavramının Tarihsel Gelişimi.

2008 yılında izlemeye aldığımızdan bu yana ilk defa genel Duygusal Zekâ seviyesi düşmeye başladı ki, bu düşüş Duygusal Zekâ yeteneklerinin değişimine ne kadar duyarlı olduğunu daha net gösterir. Federal ekonomistler Aralık 2007’ye Amerika Birleşik Devlet’lerinin yetmiş yıllık ekonomisindeki en kötü günlerin

başlangıcı olarak belirlemiştir ki buda 2008 yılında durgunluk olmadan tek bir gün olmayacağı anlamına geliyor. 2008 yılı ve ilerleyen senelerde Duygusal Zekâ becerilerindeki kötüye gidiş ekonomik sıkıntıların ürünüdür. Zor zamanların her türlü finansal, ailevi veya işle ilgili-stres ile sonuçlanan yoğun ve sıklıkla uzun süren olumsuz duyguları da beraberinde getirir. Kilo alma ve kalp rahatsızlıkları gibi fiziksel maliyetlere ek olarak; stres, zihinsel kaynaklarımızı da tüketir. Bu stres genel Duygusal Zekâ'mızda önemli etkiye sahip gibi gözüküyor. 2007 yılında insanlardaki %18,3'lük yüksek Duygusal Zekâ yetenekleri seviyesinden 2008 yılında %16,7'ye geriledi (Bradberry & Greaves, 2017, s. 201-202).

Modern bakış açısı özgürlüyü duygulardan arınmış bir hal olarak tanımlarken, duygusal zekânın keşfi aslında özgürlüğün duyguları serbest yaşayarak ve tanıyarak kontrolünün sağlanabileceğini kanıtladı. Sadece kendini düşünen ve hayatı sadece mücadele olarak algılayan toplum hem kendi iç dünyasıyla hem de çevresiyle her zaman savaş halindedir. Hayat ise savaştan ibaret değildir. Her an savaş halinde olarak ve sadece kendine odaklanarak etrafında hiçbir durumu dikkate almayan umursamaz toplum ilişki ve iletişim kavramları zayıflatarak, bizi biz yapan duygulardan uzaklaştırmaya gayret etmiştir ama duygusal zekâ düzeyinin gelişmesi bizi olumsuz duygulardan arındırmada yardımcı olmuştur. Hayat savaşmaktan, sürekli mücadele halinde olmak değildir. Hayat bazen de durup çevreyi gözlemlemek insanlık adına neler yapılabileceğini araştırmaktan ibarettir. Hayat olumlu ve olumsuz duyguları, olayları, enerjileri kendinde barındıran bir kavramdır.

Kapitalizm ise modern bakış açısından etkilenecek hayata hep tüketen, hep rekabet eden, savaşan, daha çok kazanmak için elinden geleni ardına koymayan bir nesil yetiştirdi. Duygusal zekâ kavramının ortaya çıkışı bütün bunların karşısına geçmeye başladı.

Duygusal zekâ düzeyi olan kişiler en az kendileri kadar diğerlerini de düşünür ve bir amaca, hedefe odaklanırken ne yaptığı kadar nasıl bir yol kat etmesi gerektiğini de dikkate alırlar. Zorluklara karşı dik durur ve hayatı duygu ve zekâ çerçevesinde değerlendirir ve duygu kontrolünü sağlamakta başarılı olurlar. Dolayısıyla motivasyonunu kolay kaybetmez, çatışma durumunda çözüm odaklı hareket eder ve diğerleriyle iletişimde başarılı olurlar.

2.4.2. Çoklu Zekâ Kuramı

Çoklu zekâ kuramı her bireyin zekâ düzeyinden veya yeteneklerinden oluşmuştur ve 8 zekâ gücünün mevcut olduğunu vurgulamaktadır. Zekâlar ortak olarak beraber işlevlerini sürdürürler ama bu farklı ve karmaşık yollarla gerçekleşebilir. Gardner'ın 1997' de önerdiği 8 zekâ gücü bunlardır:

1. Dil bilimsel Zekâ; bütün insanlar dil kullanma becerilerine sahiptirler. İnsanlar dili kendi amaçları için kullanıyorlar. Bazıları dili sadece iletişim kurmak için kullanırken, diğerleri ise değişik iletişim amacıyla kullanmaktadır. Araştırmalar, dil ve zekâ arasında olumlu ilişki olduğunu ortaya çıkarmaktadır.
2. Mantık-Matematiksel Zekâ; bugün zekâyı anlatan önemli bir yeteneklerden biridir. Kişinin mantıksal düşünmesine, problemleri çözmesine, sayıları doğru şekilde kullanmasına, hesaplama yapmasına ve test etmesine olanaklar sağlar.
3. Uzamsal Zekâ; bir nesneyi görmeden onu zihninizde canlandırma bilme ve hayal edebilmeğimizle ilgilidir. Bu zekâ tipi daha çok şekil verme, grafiklerle anlatma, boyama gibi davranışları kapsar.
4. Müzikal-Ritmik Zekâ; bu zekâ tipinde ise duygular ve hisler müzik aracılığıyla karşı tarafa aktarılır. Bu bireylerde müziğin ritmini his etmek, onu bütün duyguları ile kavrama yetenekleri vardır.
5. Bedensel - kinestetik (Duyu devinişsel) zekâ kişinin vücudunu ve davranışlarını tam anlamıyla kontrol edebilme yeteneğidir. Bu tip zekâsı yüksek olan kişiler daha çok spora ve ritmik oyunlara meyillidirler. Bu bireylerde kendini kontrol etme, hız ve denge gibi beceriler yüksektir.
6. Sosyal (Interpersonal) Zekâ; bu zekâ tipindeki kişiler insanları anlama, kendini onların yerine koyarak duygularını ifade edebilme gibi özelliklere sahiptirler. Bu yetenekleri iyi kullanan insanlar politikacılar, liderler, psikologlar, öğretmenler, aktörler, turizmcilerdir.
7. Öze dönük (Intrapersonal) Zekâ; bu zekâ kişinin kendinin farkında olması ve içe dönüklüğünü kabullenmesi ile alakalıdır. Bu bireyler genel olarak hislerinin nasıl oluştuğunu, duygularının gelişim sürecini görebilir ve

farkında olarak onları kontrol altına alabilirler. Öze dönük zekâsı yüksek olan bireyler daha çok disiplini, özgüvenli ve kendine inanan insanlardır.

8. Doğal (Naturalistic) Zekâ: Bu zekâ tipi Çoklu Zekâ Kuramına eklenen son zekâdır. Doğa zekâsı, doğal hayatı uygulaya bilme ve bu yaşam tarzını seçen insanlardan oluşmaktadır. Onlara çiftçiler, avcılar gibi insanları ayırt edebiliriz (Talu, 1999, s. 166-167).

2.4.3. Sosyal Zekâ

Yirminci yüzyılın başlangıcında “Sosyal” Zekânın yani başkasını anlayabilmenin ve insan ilişkilerinde zekice davranabilmenin aslında IQ’nun bir parçası olduğu iddia edilmişti (Bradberry & Greaves, 2017, s. 60).

Peki, Sosyal beynin başlıca işlevleri nelerdir? Sosyal beynin başlıca işlevleri karşındaki insanı anlama bilme, kendini onun yerine koya bilme becerisi, duygusal bağlılık ve başkalarına karşı olumlu ilgi gibi önemli kavramlardan oluşmaktadır (Goleman, 2007, s. 402).

1940’lı yıllarda oldukça iyi bilinen zekâ testinin geliştiricisi olan Weschler, zekânın entelektüel boyutunu ölçen bir ölçek geliştirmiş olmasına rağmen, zekânın entelektüel olmayan, duygusal ve sosyal yeterlilikleri içeren bir bölümünün varlığını da kabul etmiştir.

2.5. Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ modelleri, yetenek modeli ve yetenek ile birlikte subjektif özelliklerin karması olarak karma model olarak iki bölümde incelenmektedir. Mayer ve Salovey’in modeli beceri ve yetenek modelinden oluşurken, Bar-On’un, Goleman’ın ve Cooper ve Sawaf’in modelleri karma model şeklinde açıklanmaktadır (Acar, 2002, s. 28).

Yetenek modeli duygusal zekâyı, duygusal bilginin yeniden yaranması ve becerisini ortaya koyan zekâ çeşidi olarak anlatılmaktadır. Onun aksine, karma model yaklaşımı ise beceri etkenleri ve sübjektif özellikleri birbirine ilişkili hale getirmektedir (Şahin & Doğan, 2007, s. 235-236).

2.5.1. John Mayer ve Peter Salovey Modeli

Mayer ve Solovey 4 bölümden oluşan Duygusal Zekâ modeli oluşturmuşlardır. Bunlardır:

a) Duyguyu Algılamak: Bu algılama biçimi yüzdeki ve bedendeki ifadeleri algılama yeteneğidir. Hislerin ve duyguların ses tonları, yüz ifadesi, mimikler ve diğer iletişim araçları ile anlama yeteneğidir.

b) Duyguyla, Düşünceyi Desteklemek: Bu iki kavram arasındaki bağlantıyı bilmek, kişinin kendi kararlarını kontrol edebilmesine olanak tanır. Problemleri çözmek için ise duyguların yönetilmesi önemli bir faktördür.

c) Duyguyu Anlamak: Duygu ve hisleri doğru şekilde yönetebilmek ve karşıdaki insanın hislerini anlamak becerisidir.

d) Duyguyu Yönetmek: Bu yetenek, kişiliğin en önemli faktörlerinden biridir. Çünkü duygular, bireyin kendini tanımasında, hayattaki amacında ve hedeflerinde onu doğruyu gösterecek işaretlerden biridir. İnsanlar yaş aldıkça duygularını yönetmeyi ve onları kontrol almayı becere bilmektedirler.

Bu dört yetenekten var olan modelin temel özellikleri anlaşılmasının rahat ve uygulanabilir olmasıdır. Bu model aslında duygu ve düşüncelerin aktarılmasına yardımcı olmak için oluşturulmuştur (Yan, 2008, s. 17).

2.5.2. Reuven Bar-On Modeli

Bar-On, duygusal zekâ kavramını incelerken insanın başkasını anlamasını ve bulunduğu çevreye uyum sağlaya bilmesini yetenek olarak belirtmiş ve temel olan bu yeteneklerin insanı her zaman başarıya götüre bileceğini vurgulamıştır. Bar-On'un modeli, kişinin kendinin farkında olması, kendine saygısı, kişisel özgürlük gibi özelliklerini kendinde birleştiren bir model oluşturmıştır.

Bar-On'un 1997 yılında oluşturduğu modelin beş boyutu vardır:

a) Kişisel Boyut: Kişinin kendi duygularının farkında olması, kendini anlata bilme, kendine olan özsaygısı gibi yeteneklerden oluşmaktadır.

b) Kişiler Arası Boyut: Bireylerin birbirleri ile karşılıklı iletişim kura bilmesi, empati sağlaya bilmeleri gibi yeteneklerinden oluşmaktadır.

c) Uyumluluk: Çevreye uyum sağlayarak problemleri halletme ve esneklik gibi yeteneklerinden oluşmaktadır.

d) Stresle Başa Çıkabilme: Zor anlarda stresin üstesinden gelebilme ve onu kontrol edebilme becerisidir.

e) Genel Ruh Durumu: Hayata olumlu baka bilme ve mutlu olabilmektir.

Bar-On, oluşturduğu modeldeki yetenekleri ölçebilmek için Duygusal Katsayı Envanteri'ni oluşturmuş ve IQ testlerinin ölçemediği yetenekleri bu envanter ile ölçmeyi hedeflemiştir. Güvenirlik çalışmaları birbirinden farklı ülkelerde yapılmıştır. Bu yetenekleri iki grupta toplamıştır;

- Duygusal ve Sosyal Zekânın Temel Unsurları, bireyin kendine saygısı, kendini karşıdakinin yerine koya bilme becerisi, duygularını ve tepkilerini kontrol edebilme yeteneklerinden oluşmaktadır.

- Duygusal ve Sosyal Zekâyı Harekete Geçiren Önemli Unsurlar, hayata olumlu baka bilme, iyimser olabilme ve sosyal sorumluluk yetenekleridir (Çakar & Arbak, 2004, s. 38).

2.5.3. Robert Cooper ve Ayman Sawaf Modeli

Cooper ve Sawaf'ın modeli, Bar-On'un modeli gibi bazı zihinsel yetenekleri oluşturan bir modeldir. Bu model duygusal zekâ kavramını irdelleyerek liderlik kavramı ile olan ilişkisini incelemektedir.

Bu model dört yapıtaşından oluşmaktadır:

a) Duyguları Öğrenmek: Bireyin kendi içindeki duygusal süreçleri, kendi ile duyguları arasındaki bağılılığı, karşı tarafa duygularını nasıl aktarması gerektiğini ve hislerinin ne anlatmak istediğini kavrayabilmesidir.

b) Duygusal Zindelik: Bu duygusal zindeliği yakalaya bilmek için bireyin kendine güvenmesi, yeniliklere açık olması ve duygularını kontrol altında tuta bilmesi gereklidir.

c) Duygusal Derinlik: Bireyin kendi potansiyelini bilmesi ve amaçlarına yönelmesi, insanlar üzerinde yaratabileceği etkinin farkında olabilmesi gibi yetenekleri kapsamaktadır.

d) Duygusal Simya: Simya, “ bir şeyin değerinin az olduğu varsayılan nesneyi veya maddeyi, daha değerli ve önemli bir şey haline dönüştürme işlemi ya da gücü” olarak tanımlanabilir. Duygusal simya ise bireyin var olan zaman içinde kendi fırsatlarını yaratabilme ve sezgilerinin akışını görebilmektir (Şahin & Doğan, 2007, s. 236).

2.5.4. Daniel Goleman Modeli

Goleman'ın modeli, Mayer ve Salovey'in modelinden yola çıkıp, bunu birazda geliştirerek, duygusal zekânın; bireyin kendi duygularını tanıması, karşındakinin hislerini tanıması, kendini motive edebilmesi ve duygularını yönetebilmesi gibi yeteneklerden oluştuğunu göstermiştir.

Goleman Duygusal Zekâ Modelini iki gruba ayırmıştır. Bunlar kişisel yeterlilik ve sosyal yeterliliktir.

a) Kişisel Yeterlilik:

- **Öz bilinç**, kendi duygu ve hislerini tanımak demek duygusal öz bilinçtir. Bu öz bilinç kendi yetenek ve becerilerine olan güvenden oluşmaktadır.
- **Kendini Yönlendirme**, doğru bildiklerini es geçmeden, dürüstlüğünü koruyarak, yeni fikirlere ve bilgilere açık olarak kendini değişime yönlendire bilme becerisidir.
- **Motivasyon**, başarma dürtüsü ile kendinin veya kurumun hedeflerini benimseyerek daha ileriye gitme çabası ve fırsatları kaçırmama olan değerlerden oluşmaktadır.

b) Sosyal Yeterlilik:

- **Empati**, kendini başkalarının yerine koyarak, onların ihtiyaçlarını anlayabilmek, onların zor zamanlarında yardım edebilmek, her türlü sorumluluktan kaçmadan karşındakine bilinçli şekilde yön gösterebilmek gibi yeteneklerden oluşmaktadır.
- **Sosyal beceriler**, açık iletişim kurarak, karşındakini dinleye bilmek, amaca hizmet edebilecek iletişim kurabilmek ve yönetmek, değişimi başlatmak ve yaranan çatışmaları kontrol edebilmek, hedefler doğrultusunda başkalarıyla çalışa bilmek ve yol göstermek olan liderlikten oluşmaktadır (Yan, 2008, s. 20).

2.6. IQ Ve EQ Arasındaki Fark

Duygusal zekâ beynimizin duygusal ve rasyonel merkezleri arasında etkili bir iletişimi gerektirir. Duygusal zekâ ilk olarak keşfedildiğinde tuhaf bir bulgunun kayıp bağlantısı olarak servis edildi; Yüksek zekâ (IQ) düzeyindeki insanlar zamanın sadece yüzde yirmisinde ortalama zekâyâ (IQ) sahip insanlardan daha iyi performans sergilerken, ortalama zekâyâ sahip insanlar zamanın yüzde yetmişinde yüksek zekâyâ sahip insanlardan daha iyi performans sergilemektedir. Bu kuralızsılık birçok insan tarafından başarıdaki tek faktör IQ tezine büyük bir darbe vurmuştur. Bilim adamları başarıyı açıklamak için IQ'nun üstünde ve ötesinde başka bir değişken olması gerektiğini fark ettiler ve yıllarca süren araştırmalar ve sayısız çalışma, kritik faktör olarak duygusal zekâyı (EQ) işaret etti (Bradberry & Greaves, 2017, s. 21-22).

Duygusal zekâ için fiziksel yol beynin içinde omurilikte başlar. Yaşadıklarınız hakkında rasyonel olarak düşünmeden önce hisleriniz buradan giriş yapıp beyninizin ön bloğuna doğru hareket etmek zorundadır. Fakat bilgiler öncelikle duyguların “hissedildiği” limbik sistemden geçer.

Genelde duygusal ve akılcı zihin birbirlerini dengelerler. Duygu ve akılcı zihin birbirlerini destekler ve yön verirler. Ancak yine de duygusal ve akılcı zihinler bağımsızdırlar, her ikisi de beyindeki farklı ama birbiriyle bağlantılı devrelerin işleyişini yansıtır.

Bireyin zihninde duyguları arttıkça duygusal zihin devreye girmiş olur ve bu zaman akılcı zihin işlevini yitirir. Tehlikede olduğumuz anlarda duygu ve hislerimiz anlık tepkiler verebilir ve bu zaman onları kontrol edebilmek çok zor bir süreç sayılır.

Genel olarak bu iki zihin olağanüstü bir işbirliği içerisindedir; duygu düşünceler için, düşünceler ise duygular için yadsınamaz bir gerçekliktir. Bazen ise tutkular bu dengeyi karıştırdığında duygusal zihin üstünlük sağlar ve akılcı zihni etkisiz bırakır (Goleman, Duygusal Zeka, 2003, s. 24).

İlk Çağ felsefesini yansıtan görüş, akıl ve duyguyu birbirine zıt iki yön olarak ele almıştır. Orta çağ Hristiyanlık anlayışı ise duyguyu şeytani, insani kötülüğe ve yıkıma götüren unsurlar olarak görmüştür. Bunun devamı olan aydınlanma çağında ise, akılcı kararların duygulardan arınık olması gerektiği ve aklın duygulara mutlak egemen olduğu durumların geçerli olduğu görüşü benimsenmiştir (Kaya, 2014, s. 222-223).

Genel olarak baktığımızda hayatı nasıl şekillendirdiğimiz hem IQ hem de EQ tarafından belirlenir. Biri olmadan diğerrinin olması da tam verimli olamaz. Zihinsel süreçte biri diğerrine eşlik etmiş olur. Bu eşler bir birlerine olumlu yönden etki sağarlarsa o zaman duygusal zekâ entelektüel zekâyyla beraber yükselir.

Duygusal zekâyyla gelişmesine etki eden bir takım faktörler vardır. Bunlardan bazıları mahalle baskısı dediğimiz kavrama dâhil edilen bütün etkenler, toplumun yapısı, yetiştirilme tarzı, cinsiyet, yaş ve daha derinden incelediğimizde ekleyebileceğimiz diğerr unsurlardır.

- **EQ ve cinsiyet;** Grafikten anlaşılacağı üzere, erkekler ve kadınlar 2003 yılında olduğu gibi kendi duygularını tanıma konusunda hala burun buruna gitmektedir. Fakat erkekler kendi duygularını yönetme konusunda kadınları yakalamış görünüyor. Artı yöndeki bu gelişin sebebi sosyal normların kaymasından başka bir şey değildir.

Bu kültürel evrim daha çok erkeklerin işine yaradı. Erkekler artık duygulara biraz daha önem vermeleri için teşvik ediliyor ki bu da onların daha net düşünmeleri yolunda ilerleme kaydetmelerini sağlayacaktır.

- **EQ ve yaş;** Bir olasılığa göre çok fazla video oyunu anlık internet keyfi ile ve anne baya bağımlı bir şekilde büyümek rahatına düşkün bir genç iş gücü nesli oluşturdu ki bu nesil zor durumlarda çözüm üretmek yerine duygularına başvuruyor.

Öz yönetim becerileri yaş artışına bağılı olarak artıyor; 60 yaşındakiler 50 yaşındakilere göre, 50 yaşındakiler de 40 yaşındakilere göre ve onlarda

kendinden sonrakilere göre daha yüksek puan alıyor. Bu keşif nesiller arasındaki farka değindiği kadar Duygusal Zekânın uysal doğası hakkında da bilgi verir. Pratik yaparak, herhangi bir insan duyguları kavrama ve onları yönetme becerilerini daha fazla edinebilir.

- **EQ ve gelecek;** Bu bulguların toplamı cesaret verici olsa da bu keşifler sert bir uyarı niteliğinde hareket eder. Duygusal Zekâ'da puanlarındaki 5 yıllık istikrarlı artış ve ardından 2008'deki beklenmedik düşüş ve erkeklerin Duygusal Zekâ becerilerindeki tırmanışta gösteriyor ki, Duygusal Zekâ beceri seti öğrenilebilen ve unutulmuş bir şeydir. Tıpkı kış tatilinde tekrar almak üzere yaz boyunca kilo vermeniz için çok çalışmanız gerektiği gibi Duygusal Zekâ becerilerinizin de körleşeceğini bile bile tekrar geliştirmeniz gerekir (Bradberry & Greaves, 2017, s. 214).

IQ'nuz beyin hasarı gibi travmatik bir olay haricinde doğuştan sabittir. Yeni bir bilgi ve gerçekleri öğrenmekle daha zeki hale gelemezsiniz. Akıl öğrenmek kabiliyetinizi gösterir, on beş yaşında nasılsa elli yaşında da aynıdır. Diğer yandan EQ öğrenebilen esnek bir kabiliyettir. Bazı insanların duygusal açıdan diğerlerinden zeki olduğu gerçek olmakla birlikte, yüksek EQ ile doğmamış olsanız bile bunu geliştire bilirsiniz.

Kişilik, IQ ve EQ aslında herkesin sahip olduğu özelliklerdir. Bazı insanlar zeki ola bilirler ama duygusal yönden zeki olmaya bilirler. Bazı tip insanların EQ' su, IQ' su ya da ikisi de birinden yüksek derecede olabilir. Yani aslında bu özellikler arasında değişime uğrayan ve geliştirile bilen sadece EQ' dur.

Akılcı zihin duygusal zihne göre daha yavaştır. Duygusal zihin bir an bile olsun durup ne ettiğini sorgulamaz ve gözden geçirmez.

Duygusal zihinden dolayı oluşabilecek hareketler, sadeleşmiş bir bakış açısının ürünü olan, gülcü bir kesinlik hissi taşırlar ki bu da akılcı zihnin yapamayacağı bir işlemdir.

Ekman yüz ifadesindeki hafif değişikliklerden duyguları anlayabilmek için bir sistem oluşturmuştur. Bununla yarım saniyeden az bir zaman içinde insanın yüzünde oluşan bütün mikro duygular izlenebilmiştir. Yapılan bu araştırma sonucunda, tepkiyi oluşturan olaydan birkaç saniyenin binde biri kadar bir süre sonra, duygusal ifadeler vasıtasıyla yüz kaslarındaki değişiklikler ortaya çıkmaya başlamış ve belli bir duyguya özgü fizyolojik değişimlerin başlaması da kan akışının yön değiştirip nabzın hızlanması gibi bir saniyenin kesirleri içinde olmuştur. Ekman sahip olduğumuz duyguları seçemediğimiz sonucuna gelmiştir. Bu da insanlara, aslında duygularının bir bakıma kölesi olduğunu gösterir ve hareketlerini mazur gösterme fırsatı verir. Bu yüzden, duygusal sorunu olan birini akıl yoluyla ikna etmek oldukça zordur. Mantıksal açıdan savınız ne kadar sağlam olursa olsun, eğer o anki duygusal kanıyla aynı doğrultuda değilse bir ağırlık taşımaz (Goleman, 2003, s. 367).

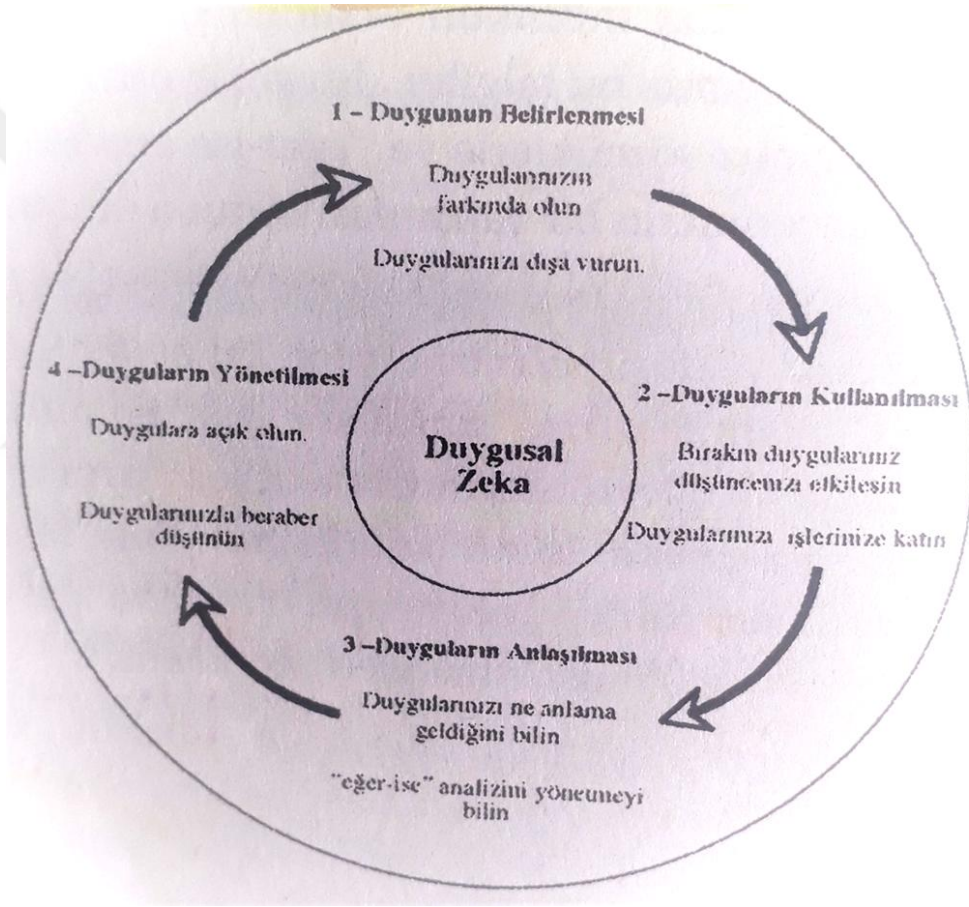
2.7. Duygusal Zekânın İş Hayatında Önemi

Duygusal zekâ ayrı ayrılıkta karşıt anlamları içeren duygu ve zekâ kelimelerinin birleşiminden ibarettir. Duygusal zekâ iş hayatında düşündüğümüzde ise ilk bakışta hep duyguların işe etki etmemesi gerektiği düşünülmüştür. Duygu ve iş kavramları bir birinden ayrı tutulmuş, duygular işe etkisinin zararlı olabileceği öngörülmüştür.

Duygusal zekâda duygularla ilgili aşağıdaki altı ilke önemlidir:

1. Duygular her zaman bilgi taşır.
2. Duyguları hayatımızda çıkarmaya çalışsak ta bu mümkün olmayacaktır. Çünkü insan olmak duygu, his gibi kavramlarla insan olabilir. (Bilimsel açıdan ise beynin en eski merkezi duygusal beyindir örneğini gösterebiliriz).
3. Duyguları bastırmaya çalışabiliriz, yok edemeyiz.
4. Doğru kararlar verilmesi için duyguları da duygularla işbirliği yapmak lazımdır.
5. Duygular, mantıklı olanı örnek alırlar.
6. Korku, mutluluk, sevinmek gibi duygular evrenseldir. Duygular aynı zamanda özgündür (Caruso & Salovey, 2007, s. 40).

Duygusal zekânı ölçmek için “Şuanda ruh durumun nasıl?” sorusunu sora biliriz. Eğer cevabı o konuda hatalı olduğu yönündeyse, “kendi yanlışımı düzeltmeliyim” diye düşünür. ‘Hatalıyım-düzeltilmeliyim, bilmiyorum-öğrenmeliyim, biliyorum-uygulamalıyım, zorlanıyorum-tahammül etmeliyim, karamsarım-iyimser ve olumlu olmaya çalışmalıyım, sinirliyim-çözümü ertelemeliyim” gibi düşünceler kullanılabilir (Tarhan, 2017, s. 203).



Şekil 2.4. Duygusal Zekanın Aşamaları.

Sabah erkenden uyanır ve işe gittiğimizde o an nasıl uykudan kalktıysak, güne nasıl başladıysak günümüz öğle geçer. Dolayısıyla o gün sabah olumsuz duygu durumu ile işe gitmemiz mümkün olmaz ve kendimizi toparlamak mecburiyetinde kalırız. Ne kadar bu duyguları bastırmaya çalışsak gün boyu içten içe onun etkisi geçmez ve bu gizliden gizliye işimize yansır ve üretkenliğimizi, işe odaklanmamızı,

yaratıcılığımızı etkiler. Ama bu kaçınılmaz bir süreçtir. Çünkü hayatımızın büyük bir kısmı işte geçiyor. Dolayısıyla duygulardan kaçmak mantıklı bir karar değildir. Duyguları öğrenip üzerine gitmek ve sebebini almak son derecede önemlidir.

İş hayatında duyguları gizleyemeyen insanlar kabul görmezler. Çünkü duygular birçok hata ve sorunların kaynağı olarak görülmektedir. Aslında bunun tersi duyguları gizlemeye çalıştıkça ve sebebini anlamadıkça aynı duygular zaman zaman iç dünyamızı esir alacaktır. “*Duygular, 300 milyon yıl öncesinin (yani türümüzün devamı için duygulara ihtiyaç duyulduğu dönemin) kalıntılarıdır*” (Caruso & Salovey, 2007, s. 9).

Yönetimde Duygusal Zekâ, 1980’lerin sonuna doğru, duygusal yeteneklerini kullanma becerilerine dayalı bir yaklaşımla, John Mayer ve Peter Salovey tarafından geliştirildi. Bu yaklaşıma Duygusal Zekâ adı verildi. Bu yöntem, hiyerarşik bir sıra izleyen dört farklı beceriden meydana gelir.

Yönetimde Duygusal Zekâ’nın yapı taşını oluşturan dört duygusal beceri şunlardır:

1. ***İnsanlarla Doğru İletişim:*** Duyguları tanımlayabilme.

Duygular içlerinde birçok bilgi taşır ve çevremizle ilgili bize sinyaller verir. Bu ipuçlarından yola çıkarak etrafımızdaki insanların duygu durumunu öğrenir ve duruma uygun anlatım şekliyle iletişim kurmuş oluruz.

2. ***Uygun Ruh Haline Bürünün.*** Duyguları kullanma.

Duygular bizi etkisi altına alır, odak noktamızı önemli olan olaya yöneltir ve düşüncelerimizi oluşmasında yol gösterici olur.

3. ***Duyguların geleceğini tahmin etme:*** Duyguları anlama.

Duygular tesadüfen oluşmazlar. Her zaman bir nedenleri vardır. Önemli olan nedenleri araştırabilmektir.

4. ***Hissettiğin Gibi Davran:*** Duyguları yönetme.

Olumlu ve olumsuz her duyguya hazır ve bilincinde olarak öz kontrolü sağlamak duygusal zekânın öğrettiği en önemli hususlardan biridir.

Ulusal bir araştırmada yöneticilerin yeni işe kabul edilmiş elemanlarında hangi özellikleri aradıkları dair bir anket sorgusu yapılmıştır. Anketten çıkan sonuçlar doğrultusunda teknik becerilerin ve tecrübelerin ilk aşamada çok fazla önem taşımadığı bunun tam tersi öğrenme becerisi ise yeni elemanlarda aranan en önemli özellik olduğu ortaya çıkmıştır.

İşverenlerin sıralamasına göre, bu yetiden sonra şunlar gelmektedir:

- Dinleme ve sözlü iletişim becerilerinin gelişmiş olması,
- Çalışma hayatında ortama uyum sağlayabilme ve sorunlarla baş edebilme,
- Öz yönetim, kendine güven ve motivasyon, kendini sürekli geliştirme,
- Çalışma ortamında etkili iletişim, çözüm odaklı olma ve işbirliği,
- İletişimiyle ve bilgisi ile etkili olabilme, kendi işinin lideri ola bilme ve yönetme becerisi.

Bu çalışmaya ek olarak şirketlerin işe aldıkları MBA mezunlarında yapmış oldukları başka bir çalışmada buna benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır. Yöneticilerin çalışanları üzerinde görmek istediği üç yetenek iletişim becerileri, kişilerarası beceriler ve inisiyatifdir.

Duygusal zekânın iş hayatında da verimliliği üzerine 250 üst düzey yönetici üzerinde araştırma yapılmış, çoğunluğun “kalbimi değil kafamı kullanmalıyım” diye düşündüğünü bulgulamıştır. Yöneticilerden bazılarının ise duygulara kapılarak hareket etmekten korktukları ortaya çıkmıştır. Bazıları ise çalışanların düşünce ve hislerini anlayabilmenin mümkün olmadığı olursa da çalışanları bu şekilde yönetmenin zor olduğunu belirtmişler (Goleman, 2003, s. 192).

İş hayatındaki aksilikler ve sorunlar bir süre sonra çalışanların işten soğuyarak daha iyi iş şartları altında ve aynı zamanda iyi bir ortamda çalışmaya sevk edebilir. Bu durumun yaygın hal almaması için yöneticilerin üzerine büyük

sorumluluk düşüyor. Çalışanları bazen bir araya getirerek motivasyonlarını yüksek tutmak, onlarla ilgilenmek ve sağlıklı rekabeti sağlamak için ödüllerle teşvik etmek yani manevi taraftan onları canlı tutmak son derecede önem teşkil etmektedir. Goleman'ın da belirttiği gibi *“İş yaşantısını yeniden şekillendiren pazar güçlerinin iş başarısında başlıca etken olarak duygusal zekâyı ön plana çıkarması ve zehirli duyguların fiziksel sağlığımızı en az sigara içmek kadar riske atması, hatta duygusal dengenin sağlığımızı ve refahımızı korumakta rol oynaması gibi, çok önemli etkilerine değiniyor”* (Goleman, 2003, s. 191).

Yaratılışımız dolayı duygusal bir yapıya sahip olduğumuz için ilk tepkimiz duygusal olacaktır. Ama bu duyguların kontrolünü sağlamak elimizdedir (Bradberry & Greaves, 2017, s. 28). Aristo'nun da dediği *“doğru kişiye, doğru ölçüde, doğru zamanda, doğru nedenle ve doğru şekilde kızabilmek”* gibi önemli bir beceriye de sahip olabilme iş hayatında önemlidir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kişilerarası İlişkilerde Duygusal Zekânın Önemi. Duygusal Zekâ Bağlamında Pilotlar Üzerine Bir Araştırma

3.1. Araştırmanın Konusu

Çalışmanın bu bölümünde, ilk olarak araştırma konusunun önemi ve amacı belirtildikten sonra, araştırmanın kapsamı ve sınırları çizilerek, araştırmanın yöntemi, boyutları, ölçeği, hipotezlerine yer verilecek ve devamında araştırma bulguları sunulacaktır.

3.2. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Duygusal zekâ zaman içerisinde geliştirilebilmesi geliştirilebilir bir özelliğe sahiptir. Birey eğer yüksek bir duygusal zekâ seviyesine sahip ise sadece kendi duygularını anlamak ve kontrol etmekle kalmayarak aynı zamanda diğer insanlar üzerinde de duygusal boyutta önemli bir etkiye sebep olabilir. Bu bağlamda işletmeler çalışanlarının duygusal zekâlarını geliştirerek kişilerarası ilişkiler üzerinde önemli gelişmeler sağlayabilmektedir.

Bu araştırmanın amacı; pilotların duygusal zekâ düzeyleri ile kişilerarası ilişki boyutları arasındaki ilişkiyi test etmektir. Bununla birlikte pilotların kendi ve başkalarının duygularını tanımlaması, değerlendirmesi, kullanması ve yönetmesi ile kişilerarası ilişki boyutlarının demografik faktörlere göre nasıl değiştiği de belirlenecektir.

3.2.1. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırmanın ana kütlesini Türkiye’de pilot olarak çalışan bireylerden oluşturmaktadır. Çalışmada pilotların eğitim seviyesi, gelir seviyesi ve pozisyon gibi

farklılık gösteren birçok çalışanı kapsamaktadır. Bu nedenle pilotların duygusal zekâ seviyeleri ve kişilerarası ilişki boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmek istenmiştir. Araştırmada Ekim 2020-Kasım 2020 tarihleri arasında ulaşılmış, toplamda 2 ayda anketler toplanmıştır. Bu çalışmada toplam 230 kişiye ulaşılmış ve bu çalışanlardan 217 anket geri dönüş sağlanmıştır. Hatalı veya eksik 2 anket çıkartılarak toplamda 215 anket elde edilmiştir.

3.3.Araştırmanın Tekniği

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmaya yönelik kapsamlı bir yazın taramasından sonra kullanılan değişkenleri en iyi biçimde ölçebilecek ölçekler belirlenmeye çalışılmış ve uluslararası yazında geçerliliği ve güvenilirliği farklı çalışmalarla test edilmiş ölçeklerin kullanılmasına karar verilmiştir. Buna ek olarak çalışanların demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla 7 soru geliştirilmiştir.

Çalışmada, katılımcıların demografik bilgilerine ulaşmak amacıyla, cinsiyetleri, medeni durumları, görevlerindeki pozisyonları, eğitim seviyeleri ve bunlar gibi demografik değişkenlere dair bilgiler içeren 7 soru sorulmuştur.

Duygusal Zekâ Değerlendirme Ölçeği duygusal zekâ düzeyini değerlendirmek amacı ile Nick Hall tarafından 1999 yılında geliştirilmiş ve Türkçeye uyarlanması Ergin (2000: 1-100) tarafından yapılmış sonra Türkiye’de birçok araştırmada kullanılmıştır. Toplam 30 maddeden oluşan ölçek; "Duygusal Farkındalık" (madde 1-2-4-17-19-25), Kendi Duygularını Yönetme" (madde 3-7-8-10-18-30), "Öz Motivasyon" (madde 5-6-13-14-16-22), "Empati" (madde 9-11-20-21-23-28) ve "Diğerlerinin Duygularını Yönetme" (madde 12-15-24-26-27-29) olmak üzere beş alt boyut içermektedir (Ergin, 2000). Likert tipinde hazırlanan ölçekte madde puanlaması "tamamen katılmıyorum" (1 puan), "kısmen katılmıyorum" (2 puan), "çok az katılmıyorum" (3 puan), "çok az katılıyorum" (4 puan), "kısmen katılıyorum" (5 puan), "tamamen katılıyorum" (6 puan) şeklinde yapılmıştır.

Kişilerarası İlişkiler boyutu ölçeği İmamoğlu (2008) tarafından geliştirilmiştir. Toplam 32 maddeden oluşan ölçek; " Onay Bağımlılık " (madde 2,4,7,11,17, 21, 26, 28, 30,32, 33, 36, 40, 41, 45), "Empati " (madde 18, 27, 34, 37, 39, 42,44, 48, 51), "

Başkalarına Güven " (madde 1, 5, 14, 20, 22, 23, 24, 29, 31, 35, 38, 43, 47, 50, 53), " Duygu Farkındalığı " (madde 3, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 25, 46, 49, 52) ve olmak üzere dört alt boyut içermektedir. Maddeler 5’li Likert tipi dereceleme ölçeği halinde hazırlanmıştır. Maddelere verilecek yanıtlar, “Sizi ne kadar tanımlıyor?” sorusunun karşılığı olarak, “Tamamen Tanımlıyor”, Oldukça Tanımlıyor”, “Kısmen Tanımlıyor”, “Çok Az Tanımlıyor” ve “Hiç Tanımlamıyor” şeklinde sıralanmıştır.

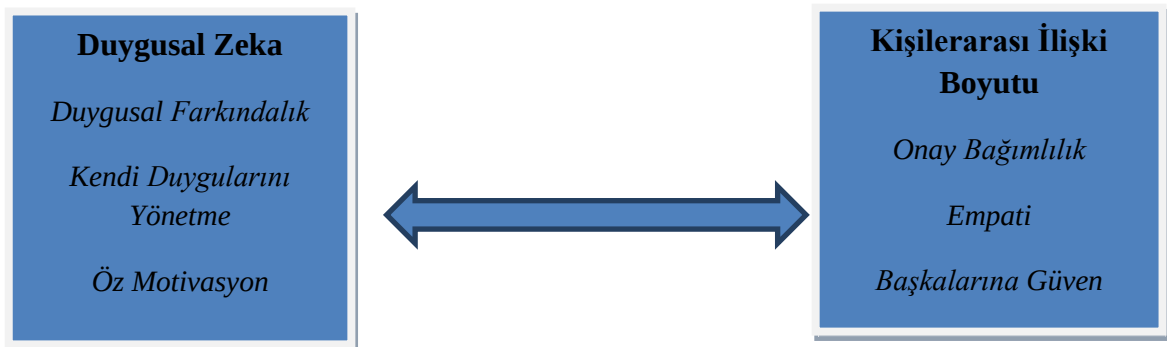
3.4. Araştırmanın Değişkenleri

Bu çalışmada pilotlar üzerinde duygusal zekâ algıları 5 farklı duygusal zekâ boyutu ile incelenmiştir. Literatürde sıkça kullanılan Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekte toplam 30 soru bulunmaktadır. Söz konusu duygusal zekâ ölçeğin orijinal alpha katsayısı 0,84 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ayrıca Kişilerarası İlişkiler boyutu ölçeğinden yararlanılmış ve ölçek; 4 farklı ve toplam 32 sorudan oluşmaktadır. Söz konusu Kişilerarası İlişkiler boyutu ölçeğin orijinal alpha katsayısı 0,78-0,84 arasında hesaplanmıştır.

3.5.Araştırma Modeli

Bu araştırmanın modeli tanımlayıcı araştırma özelliğindedir. Tanımlayıcı araştırmalarda değişkenler kullanılarak mevcut durumun ayrıntılı bir şekilde ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır.

Araştırmada çalışanların demografik özellikleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişkiyi; demografik özellikler ile kişilerarası ilişkiler boyutu arasında ilişkiyi ve duygusal zekâ düzeyi ile kişilerarası ilişkiler boyutu arasındaki ilişkiyi ölçmek amaçlanmaktadır. Bu amaçla araştırmanın modeli aşağıdaki gibidir.



Şekil 3.1. Araştırmanın Modeli

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırmada duygusal zekâ ile kişilerarası ilişkiler boyutu arasındaki ilişki belirlenecektir. Bu bağlamda çalışmada geliştirilen hipotezler şöyledir:

H₁: Demografik değişkenlere göre pilotların duygusal zekâ düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₂: Demografik değişkenlere göre pilotların kişilerarası ilişkiler boyutu farklılaşmaktadır.

H₃: Pilotların duygusal zekâ düzeyleri ile kişilerarası ilişkiler boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.6.1. Cevaplayıcıların Demografik Özellikleri

Araştırmanın bu bölümünde ankete katılan pilotların demografik ve mesleki bilgilerinin frekans ve yüzdelere yer verilmiştir.

	Özellikler	N	%
Cinsiyet	Bayan	59	27,4
	Bay	156	72,6
Yaş	21-28	70	32,6
	28-34	97	45,1
	35 ve üstü	48	22,3
Medeni Durumu	Evli	89	41,4
	Bekâr	126	58,6
Eğitim	Lise (Fen Bilimleri)	41	19,1
	Lise (Sosyal Bilimleri)	50	23,3
	Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	33,5
	Lisans (diğer bölümler)	52	24,2

Çalışma Süresi	0-6 yıl	119	55,3
	7-12 yıl	62	28,8
	13 ve üstü	34	15,8
Çalıştığınız Kurum	Yerli Hava Yolları	80	37,2
	Yabancı Hava Yolları	49	22,8
	Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	40,0
Görev	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	34,9
	Yardımcı Pilot	140	65,1

Tablo 3.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Tablo 3.1’de araştırmaya katılan pilotların demografik özelliklerine yer verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların önemli bir bölümü bay ve yardımcı pilot olduğu görülmektedir. Ayrıca araştırmaya katılanların %45,1’i 28-34 yaş arasında yer almakta ve %33,5’i lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler) mezunudur. Bunun yanı sıra katılımcıların %58,6’sı bekâr ve %55,3’ü 0-6 yıl arasında çalışma süresine sahiptir.

Ölçekler ve Boyutlar	Madde Numaraları	Cronbach’s Alpha
Duygusal Zeka ölçeği	1-30	.980
<i>Duygusal Farkındalık</i>	1-2-4-17-19-25	.912
<i>Kendi Duygularını Yönetme</i>	3-7-8-10-18-30	.918
<i>Öz Motivasyon</i>	5-6-13-14-16-22	.902
<i>Empati</i>	9-11-20-21-23-28	.879
<i>Diğerlerinin Duygularını Yönetme</i>	12-15-24-26-27-29	.931
Kişilerarası İlişki Boyutu Ölçeği	1-32	.818
<i>Onay Bağımlılık</i>	2,4,7,11,17, 21, 26, 28, 30,32, 33, 36, 40, 41, 45	.801
<i>Empati</i>	18, 27, 34, 37, 39, 42,44, 48, 51	.811
<i>Başkalarına Güven</i>	1, 5, 14, 20, 22, 23, 24, 29, 31, 35, 38, 43, 47, 50, 53	.816
<i>Duygu Farkındalığı</i>	3, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 25, 46, 49, 52	.821

Tablo 3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Boyutlarının Güvenirlikleri

Tablo 3,2’de araştırmada kullanılan kişilerarası ilişki boyutu ve duygusal zekâ boyutlarının güvenirlikleri gösterilmiştir. Bir ölçeğin geçerliliği ise o ölçeğin ölçmek istediği değişkeni ne derece ölçtüğüne ilişkindir. Geçerlilik testinin güvenilirlik testinde olduğu gibi dayandığı belli bir katsayı yoktur. Bu nedenle geçerlilik testi kuramsal analizlerle yapılmaktadır. Tablo 3.2 incelendiğinde araştırmada kullanılan kişilerarası ilişki boyutu ve duygusal zekâ boyutlarının “yüksek güvenilirlik” düzeyinde (>.80) olduğu anlaşılmaktadır.

Ölçekler ve Boyutlar	N	Ortalama	Std. Sapma	arpıklık	Basıklık
Duygusal Zeka leği					
<i>Duygusal Farkındalık</i>	215	4,2042	1,15525	-1,023	,422
<i>Kendi Duygularını Yönetme</i>	215	4,2287	1,18894	-,905	,118
<i>z Motivasyon</i>	215	4,2953	1,22399	-1,085	,460
<i>Empati</i>	215	4,2426	1,17781	-1,225	,921
<i>Diğerlerinin Duygularını Yönetme</i>	215	4,2364	1,18567	-1,077	,560
Kişilerarası İlişki leği					
<i>Onay Bağımlılık</i>	215	3,1698	,50979	-,956	1,106
<i>Empati</i>	215	3,5096	,75837	-,648	,831
<i>Başkalarına Güven</i>	215	2,8192	,50023	,666	,733
<i>Duygu Farkındalığı</i>	215	3,0499	,56864	,833	1,066

Tablo 3.3. Araştırmada Kullanılan lek ve Boyutlarının Normallik Testi

Tablo 3.3’te araştırmaya katılanların kişilerarası ilişki boyutu ve duygusal zekâ boyutlarının ortalamalarına yer verilmiştir. Duygusal zekâ boyutlarından en yüksek ortalamaya “z Motivasyon” en düşük ortalamaya ise “Duygusal Farkındalık”dır. Kişilerarası ilişki boyutlarından en yüksek ortalama ise “Empati”dir.

George ve Mallery (2010) göre; arpıklık ve basıklık değerleri +2,0 ile -2,0 arasında Tabachnick ve Fidell (2013) göre; +1,5 ile -1,5 arasında olursa ölçeğin

normal dağıldığını ve parametrik testlerin daha geçerli ve güvenilir sonuçlar vereceğini belirtmişlerdir. Bu bağlamda araştırmada kullanılan ölçek ve boyutlarının basıklık ve çarpıklık değerleri +2,0 ile -2,0 arasında olduğu için çalışmada parametrik testler olan One-way Anova varyans testi, bağımsız iki grup T-testi ve pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

3.6.2. Demografik Değişkenlere Göre Duygusal Zekânın ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması

Araştırmanın bu bölümünde cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu gibi demografik değişkenlere göre katılımcıların duygusal zekâlarının ve kişilerarası ilişki boyutlarının farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için Anova ve t-testi sonuçlarına yer verilmiştir.

	Boyutlar	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ	Duygusal Farkındalık	Bayan	59	3,9051	1,25415	-2,359	,019
		Bay	156	4,3173	1,09869		
	Kendi Duygularını Yönetme	Bayan	59	3,9181	1,33023	-2,381	,018
		Bay	156	4,3462	1,11306		
	Öz Motivasyon	Bayan	59	3,9718	1,26557	-2,411	,017
		Bay	156	4,4177	1,18918		
	Empati	Bayan	59	4,0621	1,42464	-1,385	,168
		Bay	156	4,3109	1,06712		
	Diğerlerinin Duygularını Yönetme	Bayan	59	3,9802	1,28582	-1,961	,051
		Bay	156	4,3333	1,13482		
KİŞİLERARASI İLİŞKİ BOYUTLARI ÖLÇEĞİ	Onay Bağımlılık	Bayan	59	3,1695	,48120	-,005	,996
		Bay	156	3,1699	,52170		
	Empati	Bayan	59	3,5666	,70485	,676	,500
		Bay	156	3,4881	,77874		
	Başkalarına Güven	Bayan	59	2,7966	,58164	-,406	,685
		Bay	156	2,8277	,46757		
	Duygu Farkındalığı	Bayan	59	3,0443	,50664	-,089	,929
		Bay	156	3,0520	,59192		

Tablo 3.4. Cinsiyete Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması

Tablo 3.4'te cinsiyete göre duygusal zekâ düzeyinin ve kişilerarası ilişki boyutları bağımsız t-testi ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde duygusal zekâ ölçeğinin Duygusal Farkındalık, Kendi Duygularını Yönetme, Öz Motivasyon boyutları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı anlaşılmaktadır ($p<0,05$). Başka bir ifade ile bay pilotların bayan pilotlarına göre duygusal farkındalık, kendi duygularını yönetme, öz motivasyon düzeyleri daha yüksektir. Buna karşın kişilerarası ilişki ölçeğinin Onay Bağımlılık, Empati, Başkalarına Güven, Duygu Farkındalığı boyutları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Başka bir ifade ile bayan ve bay pilotların kişilerarası ilişki düzeyleri benzer düzeydedir.

	Boyutlar	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ	Duygusal Farkındalık	Evli	89	4,3303	1,06647	1,348	,179
		Bekâr	126	4,1151	1,21029		
	Kendi Duygularını Yönetme	Evli	89	4,3127	1,07392	,871	,385
		Bekâr	126	4,1693	1,26473		
	Öz Motivasyon	Evli	89	4,3371	1,13401	,419	,675
		Bekâr	126	4,2659	1,28741		
	Empati	Evli	89	4,3109	1,06339	,713	,477
		Bekâr	126	4,1944	1,25428		
KİŞİLERARASI İLİŞKİ BOYUTLARI ÖLÇEĞİ	Onay Bağımlılık	Evli	89	4,2715	1,09302	,364	,716
		Bekâr	126	4,2116	1,25067		
	Empati	Evli	89	3,2219	,46723	1,262	,208
		Bekâr	126	3,1329	,53660		
	Başkalarına Güven	Evli	89	3,5746	,64068	1,057	,292
		Bekâr	126	3,4637	,83097		
	Duygu Farkındalığı	Evli	89	2,7949	,46704	-,596	,552
		Bekâr	126	2,8363	,52356		
		Evli	89	3,0811	,61859	,677	,499
		Bekâr	126	3,0278	,53198		

Tablo 3.5. Medeni Duruma Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması

Tablo 3.5'te medeni duruma göre duygusal zekâ düzeyinin ve kişilerarası ilişki boyutları bağımsız t-testi ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde duygusal zekâ ölçeğinin Duygusal Farkındalık, Kendi Duygularını Yönetme, Öz Motivasyon, Empati, Diğerlerinin Duygularını Yönetme boyutları ve kişilerarası ilişki ölçeğinin Onay Bağımlılık, Empati, Başkalarına Güven, Duygu Farkındalığı boyutları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Başka bir ifade ile evli ve bekâr pilotların duygusal zekâ ve kişilerarası ilişki düzeyleri benzerdir.

	Boyutlar	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ	Duygusal Farkındalık	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	4,1013	1,16960	-,955	,341
		Yardımcı Pilot	140	4,2593	1,14790		
	Kendi Duygularını Yönetme	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	3,9978	1,17994	-2,101	,037
		Yardımcı Pilot	140	4,3524	1,17937		
	Öz Motivasyon	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	4,1200	1,21476	-1,542	,124
		Yardımcı Pilot	140	4,3893	1,22289		
	Empati	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	4,1378	1,18783	-,955	,341
		Yardımcı Pilot	140	4,2988	1,17282		
	Diğerlerinin Duygularını Yönetme	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	4,2000	1,26604	-,329	,742
		Yardımcı Pilot	140	4,2560	1,14452		
KİŞİLERARASI İLİŞKİ BOYUTLARI ÖLÇEĞİ	Onay Bağımlılık	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	3,2650	,44833	2,019	,045
		Yardımcı Pilot	140	3,1188	,53441		
	Empati	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	3,4114	,82833	-1,393	,165
		Yardımcı Pilot	140	3,5622	,71566		
	Başkalarına Güven	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	2,8083	,44662	-,232	,817
		Yardımcı Pilot	140	2,8250	,52816		
	Duygu Farkındalığı	Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)	75	2,9778	,36396	-1,363	,174
		Yardımcı Pilot	140	3,0885	,65038		

Tablo 3.6. Göreve Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması

Tablo 3.6’da pilotların görevlerine göre duygusal zekâ düzeyinin ve kişilerarası ilişki boyutları bağımsız t-testi ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını yönetme ve kişilerarası ilişki ölçeğinin onay bağımlılık, boyutları pilotların görevlerine göre farklılaştığı anlaşılmaktadır ($p<0,05$). Başka bir ifade ile yardımcı pilotların kaptan pilotlara göre onay bağımlılık düzeyi; buna karşın kaptan pilotların yardımcı pilotlara göre kendi duygularını yönetme düzeyi daha düşüktür. Ancak duygusal zekâ ölçeğinin ve kişilerarası ilişki ölçeğinin diğer boyutları pilotların görevlerine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ($p>0,05$).

	Boyutlar	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ	<i>Duygusal Farkındalık</i>	21-28	70	4,2600	1,14277	,389	,679
		28-34	97	4,2268	1,12791		
		35 ve üstü	48	4,0771	1,24049		
	<i>Kendi Duygularını Yönetme</i>	21-28	70	4,2524	1,19201	,204	,816
		28-34	97	4,2595	1,13140		
		35 ve üstü	48	4,1319	1,31277		
	<i>Öz Motivasyon</i>	21-28	70	4,2643	1,19866	,164	,849
		28-34	97	4,3471	1,18894		
		35 ve üstü	48	4,2361	1,34693		
	<i>Empati</i>	21-28	70	4,3167	1,13222	,253	,777
		28-34	97	4,2285	1,07672		
		35 ve üstü	48	4,1632	1,43227		
	<i>Diğerlerinin Duygularını Yönetme</i>	21-28	70	4,3548	1,13817	,804	,449
		28-34	97	4,2320	1,06190		
		35 ve üstü	48	4,0729	1,46548		
KİŞİLERARASI İLİŞKİ BOYUTLARI ÖLÇEĞİ	<i>Onay Bağımlılık</i>	21-28	70	3,1071	,49922	,803	,449
		28-34	97	3,2062	,50680		
		35 ve üstü	48	3,1875	,53283		
	<i>Empati</i>	21-28	70	3,3184	,93509	5,532	,005
		28-34	97	3,6907	,56382		
		35 ve üstü	48	3,4226	,74549		
	<i>Başkalarına Güven</i>	21-28	70	2,9143	,56488	1,907	,151
		28-34	97	2,7784	,43283		
		35 ve üstü	48	2,7630	,51779		
	<i>Duygu Farkındalığı</i>	21-28	70	3,0786	,51010	,133	,876
		28-34	97	3,0378	,50407		
		35 ve üstü	48	3,0324	,75462		

Tablo 3.7. Yaşa Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması

Tablo 3.7’de pilotların yaşına göre duygusal zekâ düzeyinin ve kişilerarası ilişki boyutları karşılaştırılmıştır. Tek yönlü Anova testi sonuçları incelendiğinde duygusal zekâ ölçeğinin Duygusal Farkındalık, Kendi Duygularını Yönetme, Öz Motivasyon, Empati, Diğerlerinin Duygularını Yönetme boyutları ve kişilerarası ilişki ölçeğinin Onay Bağımlılık, Başkalarına Güven, Duygu Farkındalığı boyutları pilotların yaşına göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Başka bir ifade ile farklı yaş grubunda yer alan pilotların duygusal zekâ ve kişilerarası ilişki düzeyleri benzerdir. Buna karşın kişilerarası ilişki ölçeğinin empati boyutu pilotların yaşına göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ($p<0,05$).

	Boyutlar	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ	Duygusal Farkındalık	0-6 yıl	119	4,3454	1,12406	2,451	,089
		7-12 yıl	62	3,9484	1,21355		
		13 ve üstü	34	4,1765	1,10400		
	Kendi Duygularını Yönetme	0-6 yıl	119	4,4636	1,13333	5,768	,004
		7-12 yıl	62	3,8656	1,22431		
		13 ve üstü	34	4,0686	1,15333		
	Öz Motivasyon	0-6 yıl	119	4,4846	1,17771	3,670	,027
		7-12 yıl	62	3,9785	1,39394		
		13 ve üstü	34	4,2108	,91592		
	Empati	0-6 yıl	119	4,3866	1,07465	2,651	,073
		7-12 yıl	62	3,9651	1,34832		
		13 ve üstü	34	4,2451	1,13428		
	Diğerlerinin Duygularını Yönetme	0-6 yıl	119	4,3711	1,08652	2,090	,126
		7-12 yıl	62	3,9946	1,35433		
		13 ve üstü	34	4,2059	1,15255		
KİŞİLERARASI İLİŞKİ BOYUTLARI ÖLÇEĞİ	Onay Bağımlılık	0-6 yıl	119	3,0599	,56370	6,629	,002
		7-12 yıl	62	3,2883	,39760		
		13 ve üstü	34	3,3382	,39711		
	Empati	0-6 yıl	119	3,4562	,81415	,844	,431
		7-12 yıl	62	3,6106	,71131		
		13 ve üstü	34	3,5126	,62825		
	Baskalarına Güven	0-6 yıl	119	2,9139	,55990	5,141	,007
		7-12 yıl	62	2,6794	,37440		
		13 ve üstü	34	2,7426	,40934		
	Duygu Farkındalığı	0-6 yıl	119	3,1545	,60902	4,955	,008
		7-12 yıl	62	2,8889	,43802		
		13 ve üstü	34	2,9771	,56773		

Tablo 3.8. Çalışma Süresine Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması

Tablo 8’de pilotların görev süresine göre duygusal zekâ düzeyinin ve kişilerarası ilişki boyutları Anova testi ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını yönetme, öz motivasyon ve kişilerarası ilişki ölçeğinin onay bağımlılık, başkalarına güven, duygu farkındalığı boyutları pilotların görev süresine göre farklılaştığı anlaşılmaktadır ($p<0,05$). Başka bir ifade ile Post HOC Tukey testi sonucu incelendiğinde 0-6 yıl arasında çalışma süresi olan pilotların diğer çalışma süresine sahip pilotlarına göre duygularını yönetme, öz motivasyon, başkalarına güven, duygu farkındalığı ortalamaları daha yüksek iken kişilerarası ilişki ölçeğinin onay bağımlılık boyutu daha düşüktür. Ancak duygusal zekâ ölçeğinin ve kişilerarası ilişki ölçeğinin diğer boyutları pilotların görev süresine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ($p>0,05$).

	Boyutlar	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ	Duygusal Farkındalık	Yerli Hava Yolları	80	4,4175	1,00288	2,214	,112
		Yabancı Hava Yolları	49	4,0531	1,05180		
		Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	4,0919	1,31598		
	Kendi Duygularını Yönetme	Yerli Hava Yolları	80	4,4542	1,01465	2,868	,059
		Yabancı Hava Yolları	49	3,9558	1,04736		
		Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	4,1744	1,37435		
	Öz Motivasyon	Yerli Hava Yolları	80	4,5729	1,03621	5,161	,006
		Yabancı Hava Yolları	49	3,8741	1,10477		
		Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	4,2771	1,38186		
	Empati	Yerli Hava Yolları	80	4,5167	,94564	3,555	,030
		Yabancı Hava Yolları	49	4,0510	1,08983		
		Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	4,0969	1,37019		
	Diğerlerinin Duygularını Yönetme	Yerli Hava Yolları	80	4,5625	1,03197	5,062	,007
		Yabancı Hava Yolları	49	3,9966	1,10998		
		Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	4,0698	1,30095		
KİŞİLERARASI İLİŞKİ BOYUTLARI ÖLÇEĞİ	Onay Bağımlılık	Yerli Hava Yolları	80	3,1516	,39262	2,547	,081
		Yabancı Hava Yolları	49	3,3087	,38367		
		Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	3,1076	,64231		
	Empati	Yerli Hava Yolları	80	3,3482	,81254	3,066	,049
		Yabancı Hava Yolları	49	3,5627	,64114		
		Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	3,6296	,74935		
	Başkalarına Güven	Yerli Hava Yolları	80	2,8344	,41803	,216	,806
		Yabancı Hava Yolları	49	2,7781	,43992		
		Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	2,8285	,59750		
	Duygu Farkındalığı	Yerli Hava Yolları	80	3,0549	,39408	9,984	,000
		Yabancı Hava Yolları	49	2,7687	,42361		

		Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)	86	3,2054	,70593		
--	--	--	----	--------	--------	--	--

Tablo 3.9. Çalıştığı Kuruma Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması

Tablo 3.9’da pilotların çalıştığı kuruma göre duygusal zekâ düzeyinin ve kişilerarası ilişki boyutları Anova testi ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde duygusal zekâ ölçeğinin empati, öz motivasyon, diğerlerinin duygularını yönetme ve kişilerarası ilişki ölçeğinin empati, duygu farkındalığı boyutları pilotların çalıştığı kuruma göre farklılaştığı anlaşılmaktadır ($p<0,05$). Başka bir ifade ile Post HOC Tukey testi sonucu incelendiğinde yerli hava yollarında çalışan pilotların yabancı ve diğer hava yollarında çalışan pilotlara göre duygusal zekâ düzeyleri daha yüksek iken kişilerarası ilişkiler düzeyi daha düşüktür. Ancak duygusal zekâ ölçeğinin ve kişilerarası ilişki ölçeğinin diğer boyutları pilotların çalıştığı kuruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ($p>0,05$).

	Boyutlar	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ	Duygusal Farkındalık	Lise (Fen Bilimleri)	41	3,9463	1,12163	1,806	,147
		Lise (Sosyal Bilimleri)	50	4,1560	1,25668		
		Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	4,1778	1,11510		
		Lisans (diğer bölümler)	52	4,4904	1,10671		
	Kendi Duygularını Yönetme	Lise (Fen Bilimleri)	41	3,9228	1,24839	1,798	,149
		Lise (Sosyal Bilimleri)	50	4,1967	1,24435		
		Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	4,2338	1,09261		
		Lisans (diğer bölümler)	52	4,4936	1,18816		
	Öz Motivasyon	Lise (Fen Bilimleri)	41	3,9024	1,20299	2,313	,077
		Lise (Sosyal Bilimleri)	50	4,3067	1,30513		
		Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	4,3148	1,18894		
		Lisans (diğer bölümler)	52	4,5673	1,16047		
	Empati	Lise (Fen Bilimleri)	41	3,9553	1,22249	1,239	,297
		Lise (Sosyal Bilimleri)	50	4,2500	1,28097		
		Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	4,2708	1,10038		
		Lisans (diğer bölümler)	52	4,4231	1,13398		
	Diğerlerinin Duygularını Yönetme	Lise (Fen Bilimleri)	41	4,1138	1,22556	,963	,411
		Lise (Sosyal Bilimleri)	50	4,0633	1,25306		
		Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	4,2963	1,19212		
		Lisans (diğer bölümler)	52	4,4167	1,07431		

KİŞİLERARASI İLİŞKİ BOYUTLARI ÖLÇEĞİ	<i>Onay Bağımlılık</i>	Lise (Fen Bilimleri)	41	3,2713	,42010	3,134	,027
		Lise (Sosyal Bilimleri)	50	3,2475	,45631		
	<i>Empati</i>	Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	3,1858	,40026	2,881	,037
		Lisans (diğer bölümler)	52	2,9928	,69461		
		Lise (Fen Bilimleri)	41	3,4843	,80234		
		Lise (Sosyal Bilimleri)	50	3,7486	,61737		
	<i>Empati Başkalarına Güven</i>	Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	3,3452	,73423	2,881 2,390	,037 ,070
		Lisans (diğer bölümler)	52	3,5275	,83469		
		Lise (Fen Bilimleri)	41	2,8110	,35258		
		Lise (Sosyal Bilimleri)	50	2,7175	,51866		
	<i>Başkalarına Güven Duygu Farkındalığı</i>	Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	2,7865	,44328	2,390 5,339	,070 ,001
		Lisans (diğer bölümler)	52	2,9688	,62125		
		Lise (Fen Bilimleri)	41	2,9946	,42886		
		Lise (Sosyal Bilimleri)	50	2,9044	,43180		
	<i>Duygu Farkındalığı</i>	Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)	72	2,9954	,48966	5,339	,001
		Lisans (diğer bölümler)	52	3,3088	,77711		

Tablo 3.10. Eğitim Duruma Göre Duygusal Zekâ Düzeyinin ve Kişilerarası İlişki Boyutlarının Karşılaştırılması

Tablo 3.10’da pilotların eğitim durumuna göre duygusal zekâ düzeyinin ve kişilerarası ilişki boyutları karşılaştırılmıştır. Tek yönlü Anova testi sonuçları incelendiğinde duygusal zekâ ölçeğinin duygusal farkındalık, kendi duygularını yönetme, öz motivasyon, empati, diğerlerinin duygularını yönetme boyutları pilotların eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Başka bir ifade ile farklı eğitim seviyesine sahip pilotların duygusal zekâ düzeyleri benzerdir. Buna karşın kişilerarası ilişki ölçeğinin empati, onay bağımlılık, duygu farkındalığı boyutların pilotların eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Post HOC testi sonucuna göre; Lisans (diğer bölümler) mezunu olan pilotların diğer eğitim seviyesine sahip katılımcılara göre kişilerarası ilişki düzeyi daha yüksektir.

	<i>Onay Bağımlılık</i>	<i>Empati</i>	<i>Başkalarına Güven</i>	<i>Duygu Farkındalığı</i>
<i>Duygusal Farkındalık</i>	-,257**	-,256**	,302**	,276**
<i>Kendi Duygularını Yönetme</i>	-,297**	-,272**	,230**	,267**
<i>Öz Motivasyon</i>	-,310**	-,311**	,280**	,306**
<i>Empati</i>	-,188**	-,323**	,238**	,210**
<i>Diğerlerinin Duygularını Yönetme</i>	-,157*	-,340**	,281**	,181**

** ve * sırasıyla %1 ve %5 seviyesinde istatistiksel olarak anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 3.11. Duygusal Zekâ ile Kişilerarası İlişki Arasındaki İlişki

Tablo 3.11’de duygusal zeka ile kişilerarası ilişki arasındaki ilişki pearson korelasyon analizi ile test edilmiştir. Duygusal zekâ ölçeğinin duygusal farkındalık, kendi duygularını yönetme, öz motivasyon, empati, diğerlerinin duygularını yönetme ile kişilerarası ilişki ölçeğinin onay bağımlılık, empati boyutları arasında negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır ($p<0,05$). Buna karşın kişilerarası ilişki ölçeğinin başkalarına güven, duygu farkındalığı ile duygusal zekâ ölçeğinin duygusal farkındalık, kendi duygularını yönetme, öz motivasyon, empati, diğerlerinin duygularını yönetme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$).

SONUÇ

Bu çalışmada duygusal zekâ ile kişilerarası ilişki arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu doğrultuda çalışanların kendi ve başkalarının duygularını tanımlaması, değerlendirmesi, kullanması ve yönetmesi ile kişilerarası ilişki arasındaki ilişkinin, demografik faktörlere göre nasıl değiştiği de belirlenmiştir. Araştırma 215 pilot üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçları incelendiğinde cinsiyet, çalışma süresi, görevi, çalıştığı kuruma göre pilotların duygusal zekâ düzeyinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır. Buna karşın eğitim seviyesi yükseldikçe pilotların duygusal zekâsı farklılaşmamaktadır. Elde edilen bu bulgular Turgut (2014)'un çalışması ile paralellik gösterirken Delice ve Odabaşı (2013)'nın araştırma sonuçları ile çelişmektedir. Ayrıca erkek pilotların kadın pilotlara göre duygusal zekâsı daha yüksektir. Benzer bir şekilde Odabaşı (2013) ve Turgut (2014) erkeklerin kadınlara göre duygusal zekâlarının daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir. Sonuç olarak araştırmada geliştirilen H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Kişilerarası ilişkilere ait sonuçlar incelendiğinde; cinsiyet, çalışma süresi, görevi, çalıştığı kuruma göre pilotların kişilerarası ilişkilere istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Sonuç olarak araştırma geliştirilen H2 hipotezi kabul edilmiştir. Ayrıca duygusal zeka ölçeğinin duygusal farkındalık, kendi duygularını yönetme, öz motivasyon, empati, diğerlerinin duygularını yönetme ile kişilerarası ilişki ölçeğinin onay bağımlılık, empati boyutları arasında negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. Buna karşın kişilerarası ilişki ölçeğinin başkalarına güven, duygu farkındalığı ile duygusal zeka ölçeğinin duygusal farkındalık, kendi duygularını yönetme, öz motivasyon, empati, diğerlerinin duygularını yönetme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Sonuç olarak araştırma geliştirilen H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Duygusal zekanın kendi duygularını ve diğer insanların duygularını izleme, bu duyguların farkına varabilme ve buradan edindiği verileri fikirlerini ve davranışlarını şekillendirmede kullanabilme becerisi olarak tanımlandığı göz önüne

alınırsa yapılacak olan çalışmada bireylerin duygusal zeka ve kişilerarası ilişkiler ölçeğinin onay bağımlılık, empati boyutlarından alınan puanlar arasında negatif yönde bir korelasyon olması beklenmektedir. Nitekim duygusal zekası yüksek olan bireylerin karşısındakinin duygularını fark etme, doğru anlayabilme, bu duygusal ipuçlarını kullanarak bunları ustalıkla idare edebilme yeteneğine sahip oldukları düşünülürse ve kişilerarası duyarlılığı yüksek olan bireylerde ise tam tersine kişilerarası ilişkilerde, önemsenmediğine veya kötü muamele gördüğünü düşünme gibi başkalarının davranışlarını yanlış değerlendirmeye sebep olan bir durum olduğu göz önüne alınırsa ikisi arasında ters yönde bir ilişki olması gerektiği beklenir.

Araştırma bulguları çerçevesinde, ileride yapılacak olan araştırmalara yönelik şu önerilerde bulunulabilir;

- Bu araştırmanın 215 pilot üzerinde uygulanmış olması, sonuçların genellenmesi açısından büyük bir kısıtlılık yarattığı için, bundan sonra yapılacak araştırmaların daha geniş kapsamlı ve farklı örneklem grupları ele alınarak yapılması ileride yapılacak olan araştırmalar için daha faydalı olacaktır.
- Özellikle son dönemlerde oldukça önemli konular olarak literatürdeki yerini almış olan kişilerarası ilişkiler bağlamında ülkemizde yapılmış çalışmaların az sayıda olması sebebiyle kişilerarası ilişkiler açısından önemli olan bu konu üzerinde araştırmalar yapılmasının gerekli olduğunu düşünülmektedir.
- Duygusal zekâ ile kişilerarası ilişkiler arasındaki ilişki inceleyen bu çalışmanın birtakım kısıtları bulunmaktadır. Araştırmada söz konusu ilişkiyi belirlemek amacıyla anket kullanılmıştır. Bir anket araştırmasında her zaman karşılaşılabilecek örneklem, kapsam, cevaplama ve ölçüm hataları bu araştırmada da söz konusu olabilir. Bu durum, ortaya çıkan bulgulara yönelik bazı genellemeler yapmayı kısıtlamaktadır. Ayrıca araştırmanın bulguları pilotlar açısından yorumlanmalıdır.

- Uluslararası literatürde duygusal zekâ ile kişilerarası ilişki arasındaki ilişkiye yönelik çok sayıda çalışma olmasına rağmen ulusal literatürde bu sayı oldukça azdır. Bununla birlikte bu çalışmaların sonuçlarının birbiriyle çelişmesi nedeniyle duygusal zekâ ile kişilerarası ilişki arasındaki ilişki net bir şekilde ortaya konamamaktadır. Bu nedenle gelecek çalışmalarda bu alanda farklı ve daha geniş örneklemeler üzerinde farklı araştırmalara ihtiyaç ön plana çıkmaktadır.



BİBLİYOGRAFYA / KAYNAKÇA

Acar F. 2002	Duygusal Zekâ ve Liderlik. <i>Sosyal Bilimler Enstitüsü</i>
Armstrong M. 1993	<i>A Handbook of Personal Management Practice</i> . London: Kogan Page.
Bradberry, T., & Greaves, J. 2017	<i>Duygusal Zekâ 2.0</i> . (A. Ulaş, Çev.) İstanbul: Sola Yayınları.
Çakar, U., & Arbak, Y. 2004	Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu- Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ. <i>Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü</i> , 23-48.
Caruso, D. R., & Salovey, P. 2007	<i>Yönetimde Duygusal Zekâ</i> . (S. Kaymak, Çev.) İstanbul: Crea Yayıncılık.
Çetingüç, M. 2018	<i>Havacılık ve Uzay Psikolojisi</i> . Ankara: Atlas Akademi.
Cherniss, C., & Adler, M. 2000	<i>Promoting Emotional Intelligence in Organizations</i> . United States of America: American Society for Training Development.
Çokdolu, N. 2013	<i>Karakter Eğitimi Programının İlköğretim 2. Kademe Öğrencilerinin Çatışma Çözme ve Saldırganlık Düzeylerine Etkisi</i> . Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
Cüceloğlu, D. 2008	<i>İnsan ve Davranışı</i> . İstanbul: Remzi Kitabevi.
Delice, M. & Odabaşı, M. 2013	Polis Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi. <i>PBD</i> , 15(3) ss. 73 – 93

Doğan, Ö. 2018	<i>Pozitif Düşünce</i> . İstanbul: Maviçatı Yayınları.
Dökmen, Ü. 1988	Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama ile Geliştirilmesi. <i>Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi</i> , 155-190.
Dökmen, Ü. 2002	<i>İletişim Çatışmaları ve Empati</i> . İstanbul: Sistem Yayıncılık.
Ertürk, Y. D. 2017	<i>Davranışlarımız ve Biz</i> . İstanbul: Pozitif Yayınları.
Goleman, D. 2003	<i>Duygusal Zekâ</i> . (B. S. Yüksel, Çev.) İstanbul: Varlık Yayınları.
Goleman, D. 2017	<i>İşbaşında Duygusal Zekâ</i> . (H. Balkora, Çev.) İstanbul: Varlık Yayınları.
Goleman, D. 2007	<i>Sosyal Zekâ</i> . (O. Ç. Deniztekin, Çev.) İstanbul: Varlık Yayınları.
Goleman, D. 1999	<i>Working With Emotional Intelligence</i> . United States: Bantam Books.
George, D. and Mallery, P. (2010).	<i>IBM SPSS Statistics 21. Step by Step: A Simple Guide and Reference</i> . Updated to reflect SPSS Version 21.0. (13 ed.) Boston.
Hartley, P. n.d.	<i>Interpersonal Communication</i> . London: Routledge Publishing.
Hartley, P. 2010	<i>Kişilerarası İletişim</i> . Ankara: İmge Kitabevi.
İnce, M. 2018	<i>Pozitif Düşünce ve İletişim</i> . Ankara: Elips Kitap.
<i>Innobatics Business Innovation Coaching</i> . 2020, 9. 25	Retrieved from Innobatics Business Innovation Coaching website: https://innobatics.com/johari-window/
Kamışoğlu, İ. 2013	<i>Sosyal Medyada Kişilerarası İletişim Çatışmaları</i> . İstanbul: İstanbul Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kaya, A. 2014	<i>Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim</i> . Ankara: Pegem Akademi.
Mutlu, E. 1995	<i>İletişim Sözlüğü</i> . Ankara: Ark Yayınları.
Myers, G. E., & Myers, M. T. 1992	<i>The Dynamics of Human Communication. A Laboratory Approach</i> . New York: McGraw Hill Book Company.
Odabaşı, B. 2013	<i>İlköğretim 2. Kademe Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Ana – Baba Tutumları Açısından İncelenmesi</i> . Anadolu Journal of Educational Sciences International 3(2)
Oktay, M. 1996	<i>İletişimciler İçin: Davranış Bilimlerine Giriş</i> . İstanbul: Der Yayınları.
Pektaş, S. 2013	<i>Güzel Sanatlar ve Spor Lisesi Müzik Bölümü Öğrencileri ile Diğer Lise Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması</i> . Malatya: İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
Piaget, J. 2016	<i>Zekâ Psikolojisi</i> . (İ. H. Yılmaz, Çev.) İstanbul: Pinhan Yayıncılık.
Restak, R. 2001	<i>Mozart's Brain and Fighter Pilot</i> . New York: Harmony Books.
Şahin, F., & Doğan, S. 2007	Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler için Önemine Kavramsal Bir Bakış. <i>Çanakkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü</i> , 231-252.
Schober, O. 2011	<i>Beden Dili Davranış Anahtarı</i> . (S. Özbent, Çev.) İstanbul: Arion Yayınevi.
Tabachnick, B.G. and Fidell, L.S. 2013	<i>Using Multivariate Statistics</i> . (sixth ed.) Pearson, Boston.
Talu, N. 1999	Çoklu Zekâ Kuramı ve Eğitime Yansımaları. <i>Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi</i> , 164-172.
Tarhan, N. 2017	<i>Duyguların Psikolojisi ve Duygusal Zekâ</i> . İstanbul: Timaş Yayınları.

Tetik, S., & Akkaya, B. 2018	Üniversite Gençlerinin Duygu Yönetimi Becerileri Üzerine Bir Araştırma. <i>Social Sciences Research Journal</i> , 99-121.
Tuğrul, C. 1999	Duygusal Zekâ. <i>Klinik Psikiyatri</i> , 13-20.
Turgut, G. 2014	<i>Algılanan Sosyal Destek Ve Duygusal Zekâ Düzeyinin İş Tatminine Etkisinin Devlette Çalışan Üç Farklı Meslek Grubunda Karşılaştırılması: Mühendis, Doktor Ve Öğretmen</i> . Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
Yan, İ. 2008	<i>Duygu- Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekânın Yöneticiler Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma</i> . Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
Yelkikalan, N. 2006	21. Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zekâ. <i>Girişimcilik ve Kalkınma</i> , 39-51.
Zillioğlu, M. 1993	<i>İletişim Nedir?</i> İstanbul: Cem Yayınevi.
Zillioğlu, M. 2007	<i>İletişim Nedir?</i> İstanbul: Cem Yayınevi.

Ek 1

DEĞERLİ PİLOTLAR

Bu anket, Pilotların duygusal zekâ becerilerini ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Anketten elde edilen veriler, toplu olarak değerlendirilecek ve sadece çalışmanın amacına uygun olarak kullanılacaktır. Bu nedenle ankette isminiz istenmeyecektir. Ankete içtenlikle vereceğiniz cevaplar araştırmanın amacına ulaşmasına katkı sağlayacaktır. Göstereceğiniz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür eder, saygılar sunarım.

Araştırmacı: Elnaz Safarlı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Seher Er

DUYGUSAL ZEKÂ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuduktan sonra kendinizi değerlendirip, bu becerileri ne sıklıkta kullandığınızı işaretleyiniz. Her sorunun karşısında bulunan; (1) Tamamen Katılmıyorum (2) Kısmen Katılmıyorum (3) Çok az Katılmıyorum (4) Çok az Katılıyorum (5) Kısmen Katılıyorum (6) Tamamen Katılıyorum anlamına gelmektedir.

1	Sağduyumun bir ürünü olan olumlu ve olumsuz duygularımın her ikisini de hayatıma yön vermede kullanırım	1	2	3	4	5	6
2	Olumsuz duygularımla hayatımda ne gibi değişiklikler yapmam gerektiğini ortaya koyarım.	1	2	3	4	5	6
3	Baskı altında sakinimdir.	1	2	3	4	5	6
4	Duygularımı her an kendime uygun bir şekilde ifade edebilirim.	1	2	3	4	5	6

5	Kendimi tehdit ve tehlike altında hissettiğim zaman, kendime hâkim olup ne yapmam gerektiği konusunda kendimi odaklayabilirim.	1	2	3	4	5	6
6	Kendimi tehdit ve tehlike altında hissettiğim zaman, büyük ölçüde olumlu duygularla hareket ederim(mizah, eğlence, şaka ve mücadeleci vb.)	1	2	3	4	5	6
7	Neler hissettiğimin farkındayım.	1	2	3	4	5	6
8	Bazı şeyler yolunda gitmeyip(alt üst olduğu zaman) yeniden kolayca soğukkanlı olabilirim.	1	2	3	4	5	6
9	Başkalarının problemlerini dinlemede oldukça iyimdir.	1	2	3	4	5	6
10	Olumsuz duyguların beni uzun süre etkilemesine izin vermem.	1	2	3	4	5	6
11	Başkalarının duygusal ihtiyaçlarına duyarlıyım.	1	2	3	4	5	6
12	Başkalarının üzerinde sakinleştirici etkim vardır.	1	2	3	4	5	6
13	Bir başarısızlık durumunda başarabilmek için tekrar tekrar deneyecek gücüm vardır.	1	2	3	4	5	6
14	Hayatta karşılaştığım güçlüklerle çözüm bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5	6

15	Diğer insanların mizacına, ihtiyaçlarına ve güdülerine tepkilerde bulunurum.	1	2	3	4	5	6
16	Kolayca dikkat, sükûnet ve hazır olmayı gerektirecek durumlara girebilirim.	1	2	3	4	5	6
17	Zaman uygunsa, olumsuz duygularımı, hatalarımı değerlendirir ve olumsuzluk sebebinin ne olduğunu bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5	6
18	İşler yolunda gitmediği zaman kendime hakim olurum.	1	2	3	4	5	6
19	Sağlığım için gerçek duygularımdan haberdar olmak çok önemlidir.	1	2	3	4	5	6
20	Doğrudan ifade edilmese bile başkalarının duygularını kolayca anlayabilirim.	1	2	3	4	5	6
21	İnsanların duygularını yüz ifadelerinden anlamada başarılıyım.	1	2	3	4	5	6
22	Bir görev söz konusu olduğu zaman olumsuz duygularımdan kolayca sıyrılabilirim.	1	2	3	4	5	6
23	Başkalarının belirgin olmayan ihtiyaçlarını kolayca sezebilirim.	1	2	3	4	5	6
24	İnsanlar benim diğer insanların duygularını etkilediğimi düşünürler.	1	2	3	4	5	6
25	Gerçek duygularından haberdar olan insanlar kendi hayatlarını daha	1	2	3	4	5	6

	kolay yönetirler.						
26	Genellikle başka insanların karamsarlıklarını kolaca iyimserliğe çevirebilirim.	1	2	3	4	5	6
27	Bir ilişkiyle ilgili tavsiye isteyenler için uygun biriyim.	1	2	3	4	5	6
28	Başkalarının duygularına güçlü bir şekilde uyarım.	1	2	3	4	5	6
29	Kendi kişisel amaçlarına ulaşmada başkalarına yardımcı olurum.	1	2	3	4	5	6
30	Olumsuz duygularımdan kısa sürede sıyrılabilirim.	1	2	3	4	5	6

EK 2

KİŞİLERARASI İLİŞKİ BOYUTLARI ÖLÇEĞİ (KİBÖ)

Aşağıdaki kendimize ve diğer insanlara yönelik algımız, bakış açımızla ilgili ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadeleri dikkatlice okuyup, ifadenin sizi ne kadar tanımladığını düşünerek, size en uygun olanına çarpı (X) işareti koyunuz. Katkılarınız için teşekkürler.

Aşağıdaki ifadeler “SİZİ NE KADAR TANIMLIYOR?”		Tamamen Tanımlıyor	Oldukça Tanımlıyor	Kısmen Tanımlıyor	Çok Az Tanımlıyor	Hiç Tanımlamıyor
1.	İnsanların benim hakkımdaki düşünceleri, benim duygularımı etkiler.					
2.	Kimseye kolay kolay güvenmem.					
3.	Karşımdaki insana duygularımı belli etmekte zorlanmam.					
4.	Fikirlerimi söylemeden önce, başkalarının ne düşündüğünü bilmek isterim.					
5.	Tartışma durumlarında konuyu kişiselleştirmem.					

6.	Benimle ters düşen insanlardan öç almak isterim.					
7.	Öfkelendiğimde ağzıma geleni söylerim.					
8.	Eleştirildiğim zaman otomatikman savunmaya geçerim.					
9.	Bir kişi ile bir sorun yaşadığımda, sakın kafa ile düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.					
10.	Başkalarına güvenmenin beni sıkıntıya sokacağını düşünürüm.					
11.	Başkasının, haklı da olsa, beni eleştirmesine dayanamam.					
12.	Bir başka insanın düşünce ve duygularından kolaylıkla etkilenirim.					
13.	Bana dostça yaklaşılması, o kişi ile yakın ilişki kurmamı kolaylaştırır.					
14.	Diğer insanların hedeflerini kabul etmektense, kendi hedeflerimi kendim belirlemeyi tercih ederim.					
15.	Kızdığım kişiyi kolaylıkla affedemem.					
16.	Karşımdaki insanın bakış açısını anlamada zorluk çekmem.					
17.	Herkesin karşı çıkacağını bilsem de, fikirlerimi ortaya					

	koymaktan çekinmem.					
18.	Diğer insanlardan beklediğim tepkileri alamazsam, cesaretim kırılır.					
19.	İnsanların iyi niyetli olmadıklarını düşünürüm.					
20.	İhtiyacım olduğunda insanları yanımda bulacağımı biliyorum.					
21.	Konuşmalarım yapıcı ve olumludur.					
22.	Başkaları ile yakınlık kurmakta zorluk çekmem.					
23.	Önemsediğim kişilerin bana ne yapacağımı söylemesi, işimi kolaylaştırır.					
24.	Olumlu duygularımı, karşımdaki kişiyle paylaşabilirim.					
25.	Başkalarının benim gerçek düşüncelerimi bilmelerini istemem.					
26.	Diğer insanlarla yakın ilişki kurduğumda kendimi iyi hissedirim.					
27.	Etrafımda benden daha güçlü ya da zeki insanlar olduğunda, kolaylıkla kendime güvenimi kaybederim.					
28.	Tanımadığım insanlar arasında kendimi gergin hissedirim.					

29.	Yeni bir ortamda bile, insanlara güvenmek gerektiğini düşünürüm.					
30.	Bir iş yaparken, karşımdaki kişinin de duygularını hesaba katarım.					
31.	Problemlili durumlarda, başkalarını suçlama eğilimindeyim.					
32.	İnsanların sadece kendi çıkarları ile ilgilendiklerini düşünürüm.					

Puanlama Yönergesi

Alt boyut ve madde sayısı: 4 alt boyut ve 32 madde

Onay Bağımlılık (8 madde) :

1, 4, 12, 14*, 17*, 18, 23, 27

Empati (7 madde) :

13, 16, 21, 22, 24, 26, 30

Başkalarına Güven (8 madde) :

2*, 10*, 19*, 20, 25*, 28*, 29, 32*

Duygu Farkındalığı (9 madde)

3, 5, 6*, 7*, 8*, 9, 11*, 15*, 31*

*Ters itemleri göstermektedir.

Ölçeğin bulunan ters maddeler:

2, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 15, 17, 19, 25, 28, 31, 32

Kaynakça: Erden-İmamoğlu, S. & Aydın, B. (2009). Kişilerarası ilişki boyutları ölçeğinin geliştirilmesi. *Psikoloji Çalışmaları Dergisi, Cilt 29, Sayı 29, 39-64.*

Ölçeğin Değerlendirilmesi: Ölçeğin her bir alt boyutundan alınan yüksek puan, bireyin ilgili alt boyutun değerlendirdiği özelliğe daha fazla sahip olduğunu göstermektedir. Ölçekte toplam puan hesaplanamamaktadır.



Ek 3

Demografik Anket Formu

Cinsiyet:

☐ Bayan

☐ Bay

Yaş Aralığı:

21-28 ☐

28-34 ☐

35 ve üstü ☐

Medeni durumunuz:

☐ Evli

☐ Bekâr

Çalışma Süresi:

0-6 yıl ☐

7-12 yıl ☐

13 ve üstü ☐

Eğitim Durumu:

☐ Lise (Fen Bilimleri)

☐ Lise (Sosyal Bilimleri)

☐ Lisans (Pilotaj ve ilgili bölümler)

☐ Lisans (diğer bölümler)

Göreviniz:

☐ Kaptan Pilot (Komuta Pilotu)

☐ Yardımcı Pilot

Çalıştığınız Kurum:

☐ Yerli Hava Yolları

☐ Yabancı Hava Yolları

☐ Diğer (uçuş okulu veya diğer kurumlar)

