

Çalışma Yaşamında Duygusal Zeka ve Bireylerin Duygusal Zeka Düzeylerini Kullanabilme Becerileri Üzerine Bir Araştırma

Hasan GÜL¹ & Mehmet İNCE² & Oya KORKMAZ³

Özet: Kendi duygularını anladığı ve yönetebildiği kadar, başkalarının duygularını anlayabilen ve tanımlayabilen bireylerin hem iş hem de özel yaşamlarında başarılı olacağı kabul edilmektedir. Kurumsal bir yapı içinde onlarca insanın bir arada çalıştığı ve aynı zamanda psiko-sosyal bir yönü olan örgütler, beşeri kaynakların her açıdan etkin kullanımı yanında bu kaynakların kendi içlerinde kurdukları güçlü ilişki ve iletişimin sinerjik etkisi ile başarılı olabilirler. Bu nedenle sadece yüksek zeka katsayısına sahip, teknik ve mantıksal becerileri gelişmiş çalışanların varlığı başarı için yeterli değildir. Aynı zamanda, duygularını ve kendini tanıyan, onları kontrol edebilen, başkalarının duygularını anlayabilen yani duygusal ve sosyal kapasitesi yüksek çalışanların varlığına da ihtiyaç duyulmaktadır. Bu düşünceden hareketle gerçekleştirilen bu çalışmada Tarsus Kaymakamlığında görev yapan personelin Duygusal Zeka düzeyleri ve bunu kullanabilme becerileri araştırılmıştır.
Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Çalışma Yaşamı.

A Research on Emotional Intelligence at Working Life and Employees' Level of Ability on Using Emotional Intelligence

Abstract: It is admitted that the person who can understand and define others' feelings as much as she can understand and manage his own feelings can be succesfull in both private and work life. The organizations in which many people work in an instutional structure and which have psycho-social side can be succesfull by using the human sources effectively beside the strong relationship among these sources and the synergistic affect of the relationship. Thus, having employees whose IQ is high and whose technical and logical abilities are advanced is not enough for success alone. Beside these qualities, organizations need employees who can understand his own feelings and himself, who can control his feelings; in other words organizations need employees whose emotional and social capacity is high. From this point of view, the employees emotional intelligence quality and their ability in using this capacity has been searched in the head official of Tarsus.

Keywords: . Emotional Intelligence, Working life.

¹Ondokuz Mayıs Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Samsun.

Email: hasan.gul.71@hotmail.com

²Mersin Üniversitesi, Tarsus Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu,

Tarsus. Email: mehmetince1972@yahoo.com

³Mersin Üniversitesi, Tarsus Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu,

Tarsus. Email: oyakorkmaz@yahoo.com

1.GİRİŞ

Son zamanlarda yapılan araştırmalar kişilerin gerek özel gerekse iř yaşamlarında mutlu ve başarılı olmalarında etkili olduğu dūřünülen faktörün sanılanın aksine IQ'den daha çok duygusal zeka olduğunu ortaya koymuştur. Duygusal zeka; duyguları algılama, duyguya erişme ve üretme, dūřünceleri destekleme, duyguları ve duygusal anlamları anlama, iyi duygu ve dūřüncüyü teşvik edecek şekilde duyguları karşılıklı olarak düzenleme yeteneğini ifade etmektedir (Salovey, Brackett ve Mayer, 2004: 46).

Teknolojideki hızlı gelişmelere paralel olarak örgütler yönetim tarzlarını değiştirmekte ve yönetimlerini bilgiyi esas alan yöntemlere dayandırmaktadırlar. Bilgi temelli yönetimi amaçlayarak yeniden yapılanmaya giden örgütler entelektüel sermayelerini güçlendirmekte ve bu sermayeyi en etkin şekilde yönetmektedirler. Örgütlerin entelektüel sermayelerini etkin bir şekilde yönetme çabalarından birisi de duygusal zeka uygulamalarıdır.

Kurumlarda tıpkı yaşayan organizmalar gibi hem duygusal hem de sosyal zekaya sahiptirler. Bu nedenle duygusal açıdan üstün olmak isteyen örgütler kendi insan kaynağına gereğinden fazla önem vermektedirler. Çünkü duygusal zekası yüksek olan çalışan örgütün başarisında önemli bir rol oynamakta ve örgütün gerçek varlıkları olabilmektedir. Duygusal zekası yüksek olan çalışan; duygularını iyi tanıyan, onları kontrol edebilen, başkalarının duygularını anlayan ve bunları mükemmel bir şekilde idare edebilen bir kişilik özelliğine sahiptir. Bu kişilik özelliği çalışana gerek özel yaşamında gerekse iş yaşamında birtakım üstünlükler kazandırmaktadır.

Bir örgütün rekabetçi iş çevresinde ayakta kalabilmesi sürekli öğrenmesine ve kendi yetkinliklerini geliştirmesine bağlıdır. Bir örgütün duygusal zekası çalışanlarının bireysel duygusal zekasına bağlı olarak değişmektedir. Çalışanların bireysel duygusal zekasının artırılması sonucu örgüt içerisinde yaratılan sinerji örgütteki negatif duyguların pozitif duygulara dönüştürülmesine ve çalışanların verimli davranışlar sergilemesine yardımcı olmaktadır. Ayrıca duygusal zeka bireylerin güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koyarak çalışanlar için gerekli olan eğitim programları hakkında yöneticilere yol göstermektedir.

Duygusal zeka insan kaynakları planlamalarında, iş profilinde ve yönetim alanında, müşteri ilişkileri ve hizmeti gibi birçok alanda etkin bir rol oynamaktadır. Bir örgütte yeni iş uygulamalarını cesaretlendiren duygusal zeka örgüt içerisindeki çatışmaları azaltmakta ve personelin birbiriyle uyum içerisinde çalışmasını sağlamaktadır. Aynı zamanda duygusal zeka bir örgütte örgütsel kültürü geliştirmekte, öğrenmeyi desteklemekte ve çalışanların karar verme yeteneklerini geliştirmektedir. Bir örgütün duygusal

yönetim yeteneğini geliştiren duygusal zeka örgütün uzun süre yaşamasını sağlamaktadır.

Örgütsel davranışın temel konularından birini oluşturan duygusal zeka, duyguların çalışma yaşamındaki önemine dikkat çekmektedir. Duygunun ve bilişsel sürecin ilişkili olduğu kompleks bir süreç olan duygusal zeka örgüt dinamiklerini anlamamıza yardımcı olmaktadır. Örgüt içerisinde yaratıcı düşüncüyü teşvik eden duygusal zeka aynı zamanda entelektüel sermayenin gelişmesine de katkıda bulunmaktadır. Sonuç olarak günümüz olumsuz iş koşullarına (iş baskısı, iş-aile çatışması, stres vd.) karşı mücadele etmek amacıyla geliştirilen bu kavram çalışanlara daha iyi bir yaşam tarzı sunmayı hedeflemektedir.

Bu nedenle bu çalışma Tarsus Kaymakamlığında çalışan idari personelin duygusal zeka ve alt boyutlarının düzeylerini tespit etmek ve onların etkinliğini ve verimliliğini artırmak ayrıca çalışan personelin meslektaşlarına ve yöneticilerine karşı hissettiği duyguların ne olduğunu belirlemek amacıyla yapılmıştır.

2. DUYGUSAL ZEKÂ

Duygusal zeka kavramı yeni bir kavram olmasına rağmen özellikle son yıllarda gerek akademik çevrelerin gerekse uygulama alanlarının her ikisi için büyük ilgi çeken bir konu haline gelmiştir. Duygusal zeka kavramı sosyal zeka kavramı ile birlikte ilk olarak 1920'lerde Thorndike'nin (1904) "zeka ve onun kullanımı" başlıklı makalesinde ortaya çıkmıştır (Sertbas, 2013: 200). Daha sonra Mayer ve Salovey (1993) duygusal zekayı; bireyin kendisinin ve diğerlerinin duygu ve düşüncelerini izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi, birinin düşünce ve davranışlarında rehberlik etme amacıyla kullanma yeteneği olarak tanımlamışlardır (Mayer ve Salovey, 1993: 433). Aynı zamanda onlar duygusal zekayı; sosyal zekanın bir alt türü olarak, duyguları tanıma ve onların ilişkileri altında yatan neden-sonuç ilişkisini anlama yeteneği olarak tanımlamışlardır.

Diğer taraftan Bar-On (1997) duygusal zekayı; birinin çevresel talepler ve baskılar ile mücadele etmedeki başarısının yeteneğini etkileyen beceriler ile bilişsel olmayan yetenekler ve yetkinliklerin bir dizisi şeklinde tanımlamıştır. Bar-On vd., (2005)'e göre ise duygusal zekayı oluşturan iki beceri bulunmaktadır. Bunlar; duygusal ve sosyal beceridir. Onlara göre duygusal ve sosyal beceri; birinin kendi duygusunu açıklama, anlama ve tanımlama duygusunu, diğerlerinin duygusunu anlama ve onlarla ilişki kurma yeteneğini, duyguları kontrol etme ve yönetme becerisini, değişimlere adapte olma ve değişimleri yönetme yeteneğini, kişisel ya da kişiler arası

problemleri çözme ve iyi bir ruh hali yaratma becerisini ve birini motive etme yeteneğini ifade etmektedir (Sertbas, 2013: 200). Duygusal zeka; duygularının farkında olma, duygularla başa çıkabilme, kendini motive etme, empati kurabilme ve ilişkileri yönetebilme yeteneklerini kapsamaktadır (Tuğrul, 1999: 12).

Duygusal zekanın iki modeli bulunmaktadır. Biri yetenek modeli diğeri ise karma modeldir. Yetenek modeli duygusal zekayı; duygusal bilgiyi işleme yeteneğini yansıtan bir zeka türü olarak ifade etmektedir. Karma model ise duygusal zekayı; daha çok ruhsal ya da kişisel özelliğe dayandırmaktadır. 1990'ların ortalarına gelindiğinde ise Mayer ve Salovey (1990) ve Schutte vd., (1998) yaptıkları çalışmalarda bir üçüncü model olarak duygusal zekanın kişilik modelini ortaya atmışlardır. Kişilik modelinin dört boyutu bulunmaktadır. Bu dört boyut; duyguları algılama, kendi duygusunu yönetme, diğerlerinin duygularını yönetme ve duyguların kullanımını içermektedir (Maini, Singh ve Kaur, 2012: 16; Mayer, Salovey ve Caruso, 2004: 199).

Tablo 1. Duygusal Zeka Modellerinin Karşılaştırılması

Değişken	Kişilik Modeli	Yetenek Modeli	Karma Model
Tanım	Duygusal zeka kişiliğin bir fonksiyonudur	Duygusal zeka bir yetenektir	Duygusal zeka hem yetenek hem de bir kişilik fonksiyonudur.
Kavramın Kökeni	Toplum sağlığı	Bilişsel psikoloji	Örgütsel gelişme
Araç	Duygusal bölüm envanteri	Mayer-Salovey Caruso Duygusal Zeka Testi	Duygusal yetkinlik envanteri
Sınırlılık	Ayırt edici özelliklerin geçerliliği kişilik testleri ile uyumlu olmasına bağlıdır.	Geçerli test belgelerine bağlıdır	Ayırt edici özelliklerin geçerliliği kişilik testleri ile uyumlu olmasına bağlıdır.

Kaynak: Codier vd., (2013, s. 23)

Duygusal zeka, bireylerin öncelikle kendi duygularını anlamalarını ve yönetebilmelerini sağlayan, bunun yanında başkalarının duygularını anlayabilme, empati kurabilme, motivasyon artırma ve özgüven duygusunu geliştirme olanağı tanıyan bir kavramdır (Doğan ve Demiral, 2007: 210). Bir örgütün başarısında kritik bir rol oynayan duygusal zeka, duyguları düzenleyerek mesleki stresi azaltmakta ve çalışanların problem çözme

yeteneğini geliştirmektedir. Ayrıca çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyini azaltarak; iş memnuniyeti, yüksek düzeyde mutluluk ve performans gibi pozitif kişisel ve örgütsel sonuçların oluşmasına da katkı sağlamaktadır. Duygusal zeka insan kaynakları uygulamaları çatısı altında personeli seçme, elde tutma ve eğitme uygulamaları açısından da son derece önem taşımaktadır (Satija ve Khan, 2013: 90; Psilopanagioti vd., 2012: 464). Bir kişinin fiziksel ve duygusal açıdan kendini iyi hissetmesini sağlayan duygusal zeka, yöneticilerin çalışanlarıyla iyi ilişkiler geliştirmelerinde çalışanlar arasında verimliliği ve iyimserliği artırmada önemli bir araç olarak kullanılmaktadır (Fernandez, Salomonson ve Griffiths, 2012: 3486). Duygusal zeka; personeli elde tutma, örgüt içi iletişim, iş yeri güvenliği, müşteri memnuniyeti, kalite, personel devir hızı ve örgütün değişimlere hızlı adaptasyonu açısından da son derece önem taşımaktadır (Codier, Freitas ve Muneno, 2013: 22-23). Duygusal zekâsı yüksek kişilerin yaratıcı oldukları, yaratıcılığın da girişimcilerin en önemli özelliklerinden biri olduğu düşünülürse duygusal zekâ özelliklerinin girişimci davranışlar üzerinde etkili olduğu kolaylıkla söylenebilmektedir (Polat ve Aktop, 2010: 10).

Duygusal zekayı ölçmek için geliştirilen ve yaygın olarak kullanılan ilk ölçüm araçlarından biri de Schutte Duygusal Zeka Ölçeği'dir. Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği daha sonra Austin, Saklofese, Huang ve McKenney tarafından yeniden düzenlenmiştir. Söz konusu çalışma çerçevesinde ölçek 41 maddeye çıkarılmıştır. Ölçeğin ilk versiyonunda mevcut olan bazı maddeler tersine çevrilmiş ve bazı yeni maddeler ölçeğe eklenmiştir. Araştırmacılar Schutte Duygusal Zeka Ölçeği'nin ilk versiyonundaki tek faktörlü yapı yanında üç faktörlü bir yapıyı da önermişlerdir. Aynı ölçek için başka araştırmacılar ise dört hatta altı faktörlü yapılar da ortaya koymuşlardır. Araştırmacılar ölçeğin yeni formunda önerdikleri faktörleri İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi, Duyguların Kullanımı ve Duyguların Değerlendirilmesi olarak isimlendirmişlerdir (Tatar, Tok ve Saltukoğlu: 2011: 327).

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın amacına, kapsamına, önemine ve örneklem yapısına değinilmiş ve araştırma kapsamında kullanılan ölçek ile elde edilen verilerin analiz sürecine yer verilmiştir. Son olarak da elde edilen bulgular doğrultusunda sonuç ve önerilerde bulunulmuştur.

3.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Örneklem Kitle

Duygusal zekâ kavramı Daniel Goleman'ın 1995 yılında yayınladığı eseri ile birlikte tüm dünyada popüler olmuş bir kavramdır. Kavramın içerdiği anlam her ne kadar eski olsa da zekâ türü olarak sosyal alanda ve

çalışma yaşamında yeni yeni kullanılmaya başlanmıştır. Bu bağlamda söz konusu çalışmanın amacı bir alan araştırması ile işgörenlerin duygusal zekâ ile ilgili yetkinliklerini belirlemektir. Araştırmada örneklem olarak Tarsus Kaymakamlığı ele alınmıştır. Tarsus Kaymakamlığında görev yapmakta olan 102 idari personele anket uygulanmış ve elde edilen veriler istatistikî olarak analize tabi tutulmuştur. Araştırma kapsamında 120 anket dağıtılmış ve bunların 102 adedi geri dönmüştür. Dolayısıyla anketlerin geri dönüş oranı % 85'dir.

3.2. Araştırmanın Kısıtları

Bu çalışmanın en önemli kısıtı seçilen örneklem grubundan oluşmaktadır. Araştırmada örneklem olarak Tarsus Kaymakamlığında görev yapan personelin seçilmiş olması daha büyük bir denek kitlesine ulaşılmasına mani olmuştur. Söz konusu çalışmanın önemli bir diğer kısıtını da seçilen örneklem kitlesinin sadece kamu çalışanlarından oluşması oluşturmaktadır. Ayrıca örneklem kitlesinin nispi olarak sayıca az işgörenden oluşması, araştırmanın bir diğer önemli kısıtını oluşturmaktadır.

3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmanın amacı doğrultusunda işgörenlerin duygusal zekâ yetkinlik ve düzeylerine yönelik geniş bir alanyazın taraması yapılmış ve mevcut durumu betimlemek amacıyla veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. İki bölümden oluşan anket, Tarsus Kaymakamlığı personeline uygulanmıştır. Anketin birinci bölümü yaş, cinsiyet, medeni durum, statü gibi tipik demografik sorulardan oluşmaktadır.

Anketin ikinci bölümünde ise işgörenlerin duygusal zekâ düzeylerini tespit etmek amacıyla Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ve Dornheim (1998) tarafından geliştirilen ve Austin, Saklofske, Huang ve McKenney tarafından 2004 yılında revize edilen Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek İyimserlik / Ruh Halinin Düzenlenmesi, Duyguların Değerlendirilmesi ve Duyguların Kullanımı olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin tamamı 41 sorudan oluşmakta olup; İyimserlik / Ruh Halinin Düzenlenmesi boyutu 21, Duyguların Değerlendirilmesi boyutu 13 ve Duyguların Kullanımı boyutu da 7 sorudan meydana gelmektedir. Ölçek, orijinaline sadık kalınarak "1 = Kesinlikle Katılmıyorum" ve "5 = Kesinlikle Katılıyorum" olmak üzere beşli Likert tipi ölçek ile uygulanmıştır.

4. İSTATİSTİKSEL ANALİZLER VE BULGULAR

Bu bölümde elde edilen bulgular ve sonuçlar sunulmuştur. Geçerliliği ve güvenilirliği farklı çalışmalarda kanıtlanmış olan Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinden elde edilen veriler, SPSS 16.0 for Windows adlı

istatistik paket programıyla değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde sırasıyla, anketi cevaplayanların demografik özelliklerine ait frekans tablolarından, faktör analizinden, güvenilirlik testlerinden ve frekans analizlerinden yararlanılmıştır.

4.1. Demografik Analizler

Ankete katılan işgörenlerin sosyo-demografik özelliklerine ait bilgiler frekans tabloları ve yüzdelik dağılım tabloları aracılığıyla düzenlenmiştir. Tablo 2’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan bireylerin 59’u erkek ve 43’ü kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Bunların toplam içerisindeki yüzdelik dağılımları sırasıyla % 57,8 ve % 42,2’dir. Araştırmaya katılan çalışanların % 37,32’ü 30-39, % 27,5’i de 40-49 yaş grubundaki bireylerden oluşmaktadır. Dolayısıyla örneklem grubunun yaklaşık % 65’i orta yaş grubundaki bireylerden oluşmaktadır.

Tablo 2. Demografik Değişkenler Veri Seti

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER (N=102)		SIKLIK	YÜZDE (%)
CİNSİYETİNİZ	Kadın	43	42,2
	Erkek	59	57,8
	Toplam	102	100
YAŞ	0-19	-	-
	20-29	20	19,6
	30-39	38	37,3
	40-49	28	27,5
	50+	10	15,7
	Toplam	102	100,0
EĞİTİM DÜZEYİ	İlkokul	2	2,0
	Ortaokul	2	2,0
	Lise	25	24,5
	Yüksekokul	30	29,4
	Lisans	38	37,3
	Lisansüstü	5	4,9
	Toplam	102	100,0
GELİR DURUMU	0-2000 TL	35	34,3
	2001-3000 TL	50	49,0
	3001-4000 TL	14	13,7

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER (N=102)		SIKLIK	YÜZDE (%)
CİNSİYETİNİZ	Kadın	43	42,2
	Erkek	59	57,8
	4000 TL'den fazla	3	3,0
	Toplam	102	100,0
ŞUANDAKİ STATÜNÜZ	Müdür	5	4,9
	Müdür Yardımcısı	10	9,8
	Bilgisayar İşletmeni	15	14,7
	İşçi	11	10,8
	Memur	30	29,4
	Veri hazırlama kontrol işletmeni	21	20,6
	Şef	2	2,0
	Mühendis	2	2,0
	Toplam	96	94,1
ÇALIŞMA SÜRESİ	1 yıldan az	4	3,9
	1-3 yıl	6	5,9
	4-6 yıl	7	6,9
	7-10 yıl	16	15,7
	10 yıldan fazla	69	67,6
	Toplam	102	100,0
KAÇ YILDIR BU İŞ YERİNDE ÇALIŞIYORSUNUZ?	Bir yıldan az	11	10,8
	1-3 yıl	19	18,6
	4-6 yıl	12	11,8
	7-10 yıl	23	22,5
	10 yıldan daha fazla	37	36,3
	Toplam	102	100,0

Tablo 2’de görüldüğü gibi Tarsus Kaymakamlığı çalışanlarının % 71,6’sı üniversite mezunudur. Yine işgörenlerin % 49’u yani yaklaşık yarısı 2001-3000 TL arasında bir gelir elde etmektedir. Katılımcıların % 67,6’sı 10 yıldan daha fazla bir kıdeme (çalışma süresi) sahiptirler.

4.2. Faktör Analizi

Aşağıdaki tablolarda faktör analizinin sonuçlarına yer verilmiştir. Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğine faktör analizi uygulanmıştır. Ayrıca ortalama ve standart sapma değerleri göz önünde bulundurularak katılımcıların yargılarında daha homojen oldukları ve daha az kararsız oldukları değişkenler tespit edilmeye çalışılmıştır.

Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğine varimax rotasyonu ile faktör analizi uygulanmış ve üçlü bir faktör yapısına ulaşılmıştır. Tablo 3’de görüldüğü üzere faktör yükleri 0,389 ile 0,632 arasında değişmektedir. Bu bağlamda duygusal zeka ölçeği ile ilgili değişkenlerin faktör yüklerinin Austin ve arkadaşlarının (2004) elde ettiği faktör yapısıyla örtüştüğü görülmektedir. Ölçeğin açıklanan toplam varyansı 70,413 olarak bulunmuştur. Araştırmada kullanılan veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. Tablo 3’de görüldüğü gibi KMO Örneklem Yeterliliği İstatistiği sonuçları, maddeler arası korelasyonların faktör analizine uygun olduğunu (KMO=0,87) göstermektedir. Ayrıca Bartlett Küresellik Testi sonucu ile maddeler arasında faktör analizi yapmak için yeterli düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır ($\chi^2(761)= 14328,08$; $p<0,001$). Bu değerler veri setinin genel olarak faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlilik (Faktör) ve Güvenilirlik Analizi

İFADELER	1	2	3
1. İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi İRHD1	,420		
2. İRHD2	,486		
3. İRHD3	,632		
4. İRHD4	,441		
5. İRHD5	,401		
6. İRHD6	,526		
7. İRHD7	,569		
8. İRHD8	,460		
9. İRHD9	,544		
10. İRHD10	,528		

11. İRHD11	,406		
12. İRHD12	,463		
13. İRHD13	,531		
14. İRHD14	,626		
15. İRHD15	,446		
16. İRHD16	,507		
17. İRHD17	,487		
18. İRHD18	,469		
19. İRHD19	,389		
20. İRHD20	,481		
21. İRHD21	,512		
22. Duyguların Değerlendirilmesi DD1		,413	
23. DD2		,466	
24. DD3		,506	
25. DD4		,429	
26. DD5		,402	
27. DD6		,433	
28. DD7		,548	
29. DD8		,565	
30. DD9		,489	
31. DD10		,410	
32. DD11		,438	
33. DD12		,433	
34. DD13		,426	
35. Duyguların Kullanımı DK1			,462
36. DK2			,496
37. DK3			,476
38. DK4			,513
39. DK5			,518
40. DK6			,458
41. DK7			,548
TOPLAM VARYANS		70,431	

Duygusal zeka ile ilgili olarak 41 soru sorulmuş olup, faktör analizi sonucunda beklendiği gibi üç boyut elde edilmiştir. Bu çalışmada ölçeklerin güvenilirliğinin belirlenmesinde Cronbach α değeri kullanılmıştır. Cronbach Alfa Katsayısı, ölçekte yer alan n sayıdaki sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır. Güvenilirlik analizinde, ölçeğin genel olarak alfa katsayıları yanı sıra her bir değişkenin alfa katsayılarına da bakılmıştır. Buna göre İyimserlik / Ruh Halinin Düzenlenmesi ,782; Duyguların Değerlendirilmesi ,742 ve Duyguların Kullanımı boyutunun Cronbach Alfa Katsayısı ,596 olarak bulunmuştur. Duygusal Zeka ölçeğinin bütününe Cronbach Alfa Katsayısı ise ,771 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Güvenilirlik Sonuçları

İFADELER	İFADE SAYISI	CRONBACH ALFA DEĞERİ
İRHD	21	,782
DD	13	,742
DK	7	,596
DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ	41	,771

Tablo 5. Katılımcıların Duygusal Zekâ İle İlgili İfadelere Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları

DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ FREKANS DAĞILIMI										
İFADELER	KESİNLİKLE KATILMIYORUM		KATILMIYORUM		FİKRİM YOK		KATILYORUM		KESİNLİKLE KATILYORUM	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi (Aritmetik Ortalama: 3,34)										
1. Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.	12	11,8	5	4,9	5	4,9	48	47,1	32	31,4

2. Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.	4	3,9	14	13,7	2	2,0	52	51,0	30	29,5
3. Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler.	9	8,8	8	7,8	19	18,6	45	44,1	21	20,6
4. Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.	11	10,8	14	13,7	8	7,8	37	36,3	32	31,4
5. Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.	5	4,9	19	18,6	15	14,7	43	42,2	20	19,6
6. Hissettiğim duyguların farkında olurum.	8	7,8	11	10,8	5	4,9	53	52,0	25	24,5
7. Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.	4	3,9	12	11,8	13	12,7	51	50,0	22	21,6
8. Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.	12	11,8	22	21,6	15	14,7	45	44,1	8	7,8
9. Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.	10	9,8	18	17,6	5	4,9	45	44,1	24	23,5
10. Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.	10	9,8	6	5,9	10	9,8	45	44,1	31	30,4

11. Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.	12	11,8	12	11,8	7	6,9	45	44,1	26	25,5
12. Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.	25	24,5	42	41,2	8	7,8	18	17,6	9	8,8
13. Hissettiğim duyguların farkındayım.	14	13,7	16	15,7	11	10,8	38	37,3	23	22,5
14. Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.	11	10,8	14	13,7	10	9,8	40	39,2	27	26,5
15. İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.	5	4,9	19	18,6	4	3,9	45	44,1	29	28,4
16. Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.	6	5,9	9	8,8	17	16,7	48	47,1	22	21,6
17. Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.	6	5,9	18	17,6	18	17,6	48	47,1	12	11,8
18. Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.	9	8,8	19	18,6	18	17,6	43	42,2	13	12,7
19. Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.	14	13,7	20	19,6	23	22,5	38	37,3	7	6,9

20. İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.	6	5,9	13	12,7	10	9,8	48	47,1	25	24,5
21. İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.	11	10,8	14	13,7	10	9,8	52	51,0	15	14,7
Duyguların Değerlendirilmesi (Aritmetik Ortalama: 2,74)										
22. Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.	20	19,6	39	38,2	11	10,8	24	23,5	8	7,8
23. Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.	27	26,5	37	36,3	8	7,8	23	22,5	7	6,9
24. Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.	12	11,8	40	39,2	15	14,7	22	21,6	13	12,7
25. Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.	13	12,7	30	29,7	8	7,8	41	40,2	10	9,8
26. Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.	27	26,5	25	24,5	11	10,8	25	24,5	14	13,7
27. İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.	15	14,7	31	30,4	9	8,8	37	36,3	10	9,8
28. Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.	24	23,5	41	40,2	9	8,8	25	24,5	3	2,9

29. Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.	26	25,5	37	36,3	10	9,8	21	20,6	8	7,8
30. İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.	22	21,6	26	25,5	12	11,8	25	24,5	17	16,7
31. Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.	19	18,6	34	33,3	15	14,7	24	23,5	10	9,8
32. Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.	11	10,8	32	31,4	18	17,6	33	32,4	8	7,8
33. İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.	15	14,7	43	42,2	13	12,7	21	20,6	10	9,8
34. Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.	21	20,6	28	27,5	12	11,8	32	31,4	9	8,8
Duyuların Kullanımı (Aritmetik Ortalama: 3,03)										
35. Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.	16	15,7	33	32,4	9	8,8	32	31,4	12	11,8
36. Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.	18	17,6	37	36,3	13	12,7	22	21,6	12	11,8
37. Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım.	8	7,8	21	20,6	4	3,9	49	48,0	20	19,6

38. Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.	9	8,8	25	24,6	6	5,9	46	45,1	16	15,7
39. Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.	14	13,7	33	32,4	7	6,9	33	32,4	15	14,7
40. Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz.	19	18,6	31	30,4	12	11,8	27	26,5	13	12,8
41. Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.	17	16,7	28	27,5	13	12,7	33	32,4	11	10,8

Tabloda görüldüğü üzere Tarsus Kaymakamlığı çalışanlarının “Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.”, “Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.”, “Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirlere.”, “Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.”, “Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.” ve “Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.” gibi ifadelerle verdikleri cevaplar katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçeneklerinde yığılmaktadır. Dolayısıyla katılımcı işgörenlerin İyimserlik / Ruh Halinin Düzenlenmesi boyutunda yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olduklarını ileri sürmek mümkündür. Söz konusu duygusal zekâ alt boyutunun \bar{X} (aritmetik ortalaması) 3,34 ve standart sapması 0,89 olarak bulunmuştur.

13 ifadeden oluşan duyguların değerlendirilmesi alt boyutunun \bar{X} (aritmetik ortalaması) 2,74 ve standart sapması 1,06 olarak bulunmuştur. “Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.”, “Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.”, “Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.”, “Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.” ve “İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.” şeklindeki ifadelerle verilen cevaplar genellikle kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum seçeneklerinde toplanmıştır. Söz konusu maddelerin ters (reverse) ifadelerden oluşması

katılımcıların duyguların değerlendirilmesi boyutunda da yüksek duygusal zekâ düzeylerine sahip olduklarını göstermektedir.

Duygusal zekânın son boyutu olan duyguların kullanımı ile ilgili 7 ifadeye verilen cevaplar incelendiğinde Kaymakamlık çalışanlarının yine duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmaktadır. “Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınıyorum.” ifadesine katılımcıların % 48’i katılıyor ve % 19,6’sı ise kesinlikle katılıyor cevaplarını vermişlerdir. Yine “Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.” ifadesine % 45,1 oranında katılıyor ve % 15,7 oranında ise kesinlikle katılıyor cevabını vermişlerdir.

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Duygusal zeka herkes için ortak olmasına rağmen onun işlenmesinde farklılıklar görülmektedir. Duygusal zeka kişilerin iş ve özel yaşamlarında karşılaşılan olumsuz durumlarla mücadele etmede önemli bir fırsat olarak görülmektedir. Bu nedenle duygusal açıdan farklı olan örgütler personeli işe alım sürecinde ve devamında çalışanlarının potansiyelini ortaya çıkarmak amacıyla duygusal zekadan faydalanmaktadırlar.

Bu çalışmada verilerinin değerlendirilmesinde öncelikle ölçeğin faktör yapısının ve iç tutarlılık katsayılarının incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmadaki açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre üç faktörün varyansı açıklama yüzdesi, % 70,431 olarak gerçekleşmiştir. Bu çalışmada Türkçe’ye uyarlanmış ölçeğin Cronbach-Alpha iç tutarlılık katsayısı 0,771 olarak tespit edilmiştir. Bu çalışma verilerinde üç faktörün iç tutarlılık katsayıları sırasıyla 0,782, 0,742 ve 0,596 olarak bulunmuştur. İç tutarlılık katsayılarından da görüldüğü üzere üçüncü faktör birinci ve ikinci faktöre göre daha zayıf iç tutarlılık göstermiştir. Bu faktördeki soru sayısının diğer faktörlerden az olması faktörün iç tutarlılığını önemli ölçüde olumsuz etkilemiştir. Üç boyuttan oluşan ve üç faktör altında toplanan duygusal zeka kavramı İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi boyutunda 21 soru ile çalışmamızda incelenmiş ve bu boyutun aritmetik ortalaması $\bar{X}=3,34$ olarak bulunmuştur. Bu ortalama çalışanların İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi boyutunda en yüksek duygusal zekaya sahip olduğunu göstermektedir. Çalışanların ikinci sırada sahip olduğu duygusal zeka boyutunun ise 7 soru ile duyguların kullanımı boyutu olduğu görülmektedir $\bar{X}=3,03$. Çalışanların sahip olduğu en düşük duygusal zeka boyutunun ise 6 soru ve $\bar{X}=2,74$ aritmetik ortalama ile Duyguların Değerlendirilmesi boyutu olduğu görülmektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgular, çeşitli araştırmacılar tarafından desteklenmektedir. Zee, vd., (2002) duygusal zekanın; akademik zeka,

kişilik, akademik ve sosyal başarı ile ilişkisini inceledikleri çalışmalarında, duygusal zekanın boyutlarının akademik zeka ve kişiliğin geleneksel indikatörleri üzerindeki sosyal ve akademik başarının belirleyicisi olduğunu saptamışlardır (Zee, Thijs ve Schakel, 2002: 103). Turnipseed ve VandeWaa (2012) ise kolej öğrencilerine yaptıkları bir araştırmada duygusal zeka boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Turnipseed ve VandeWaa, 2012: 899; Shahi ve Feizi, 2013: 85). Yahaya vd., (2011) ortaöğretim öğrencileri üzerine yaptıkları bir çalışmada ise duygusal zekanın boyutları ile akademik performans arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir (Yahaya, Ee, Bachok, Yahaya, Bon ve Ismail, 2011: 5821; Gondal ve Husain, 2013: 153-162). Platsidou (2013) ise lise ve üniversite öğrencileri üzerine yaptığı bir çalışmada duygusal zekanın boyutları ile mutluluk arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır (Platsidou, 2013: 197). Fatima vd., konaklama sektöründe çalışan 238 yöneticiye yaptıkları bir çalışmada duygusal zekanın liderlik üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu tespit etmişlerdir (Fatima, Imran ve Awan, 2011: 1734). Trivellas vd., (2013) ise beş özel sağlık kuruluşu üzerine yaptıkları bir çalışmada duygusal zeka boyutlarının, personel memnuniyeti ile gelişimine pozitif yönde bir etki yaptığını personel devir hızını ise olumsuz yönde etkilediğini belirlemişlerdir (Trivellas, Gerogiannis ve Svarna, 2013: 701-709). Yazın taramasından da görüldüğü üzere duygusal zeka düzeyinin yüksek çıkması çalışanların başarısını artırmakta dolayısıyla örgüte pozitif sonuçlar kazandırmaktadır.

Kaynakça

- Austin, E.J., Saklofske, D.H., Huang, S.H.S. ve McKenney, D. (2004). "Measurement of Trait Emotional Intelligence: Testing and Cross-Validating a Modified Version of Schutte Et Al.'s (1998) Measure", *Personality and Individual Differences*, 36 (3): 555-562.
- Baron, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-I): Technical Manual*. Toronto: Canada: Multi-Health Systems.
- Codier, E., Freitas, B. ve Muneno, L. (2013). "Developing Emotional Intelligence Ability in Oncology Nurses: A Clinical Rounds Approach", *Oncology Nursing Forum*, 40 (1): 22-29.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). "Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi", *Yönetim ve Ekonomi*, 14 (1): 209-230.
- Fatima, A., Imran, R. ve Awan, S.H. (2011). "Emotional Intelligence and Transformational Leadership: Finding Gender Differences", *World Applied Sciences Journal*, 14 (11): 1734-1743.

- Fernandez, R., Salamonson, Y. ve Griffiths, R. (2012). "Emotional Intelligence as a Predictor of Academic Performance in First Year Accelerated Graduate Entry Nursing Students", *Journal of Clinical Nursing*, 21: 3485-3492.
- Gondal, U.H. ve Husain, T. (2013). "A Comparative Study of Intelligence Quotient and Emotional Intelligence: Effect on Employees' Performance", *Asian Journal of Business Management*, 5 (1): 153-162.
- Maini, J.J., Singh, B. ve Kaur, P. (2012). "The Relationship among Emotional Intelligence and Outcome Variables: A Study of Indian Employees", *Vision*, 16 (3): 187-199.
- Mayer, J.D. ve Salovey, P. (1990). "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition, and Personality*, 9: 185-211.
- Mayer, J.D. ve Salovey, P. (1993). "The Intelligence of Emotional Intelligence", *Intelligence*, 17: 433-442.
- Mayer, J.D., Salovey, P. ve Caruso, D.R.. (2004). "Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications", *Psychological Inquiry*, 15 (3): 197-215.
- Platsidou, M. (2013). "Trait Emotional Intelligence Predicts Happiness, But How? An Empirical Study in Adolescents and Young Adults", *International Journal of Wellbeing*, 3 (2): 197-209.
- Polat, S. ve Aktop, E. (2010). "Öğretmenlerin Duygusal Zeka ve Örgütsel Destek Algılarının Girişimcilik Davranışlarına Etkisi", *Akademik Bakış Dergisi*, 22: 1-20.
- Psilopanagiotti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E. ve Niakas, D. (2012). "Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Job Satisfaction among Physicians in Greece", *BMC Health Services Research*, 12: 463-475.
- Salovey, P., Brackett, M. A. ve Mayer, J. D. (2004). *Emotional Intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey Model*. USA: NPR Inc.
- Satija, S. ve Khan, W. (2013). "Emotional Intelligence as Predictor of Occupational Stress among Working Professionals", *aWEshkar*, XV (1): 79-97.
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J. ve Dornheim, L. (1998). "Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence" *Personality and Individual Differences*, 25 (2): 167-177.
- Sertbas, K. (2013). "Research on Emotional Intelligence of Students in The School of Physical Education and Sports in Terms of Various

- Variables (Sakarya University case)", *International Journal of Academic Research*, 5 (6): 200-206.
- Shahi, M. ve Feizi, M. (2013). "Evaluating The Relative Importance of Emotional Intelligence Dimensions Incidence of Extra-Role Behavior at Social Security Organization in Ardabil Province", *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 3 (1): 85-94.
- Tatar, A., Tok, S. ve Saltukoğlu, G. (2011). "Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi", *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 21 (4): 325-338.
- Trivellasa, P., Gerogiannis, V. ve Svarna, S. (2013). "Exploring Workplace Implications of Emotional Intelligence (WLEIS) in Hospitals: Job Satisfaction and Turnover Intentions", *Social and Behavioral Sciences*, 73: 701-709.
- Tuğrul, C. (1999). "Duygusal Zeka", *Klinik Psikiyatri*, 1: 12-20.
- Turnipseed, D.L. ve VandeWaa, E.A. (2012). "Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior", *Psychological Reports*, 110 (3): 899-914.
- Yahaya, A., Ee, N.S., Bachok, J.D.J, Yahaya, N., Bon, A.T. ve Ismail, S. (2011). "The Relationship of Dimensions of Emotional Intelligence and Academic Performance in Secondary School Students", *Elixir Psychology*, 41: 5821-5826.
- Zee, K.V.D., Thijs, M. ve Schakel, L. (2002). "The Relationship of Emotional Intelligence with Academic Intelligence and the Big Five", *European Journal of Personality*, 16: 103-125.