



**DUYGUSAL ZEKA İLE İLETİŞİM BECERİLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERZURUM POLİS MESLEK
YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNE
YÖNELİK BİR UYGULAMA**

Özkan AVCI

**Yüksek Lisans Tezi
Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı
Yrd. Doç. Dr. Eyyup AKBULUT
2016
Her Hakkı Saklıdır**

**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER ve TANITIM ANABİLİM DALI**

Özkan AVCI

**DUYGUSAL ZEKA İLE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ
İLİŞKİ: ERZURUM POLİS MESLEK YÜKSEKOKULU
ÖĞRENCİLERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEZ YÖNETİCİSİ
Yrd. Doç. Dr. Eyyup AKBULUT**

ERZURUM - 2016



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



TEZ BEYAN FORMU

31/05/2016

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “Duygusal Zeka ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: Erzurum Polis Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama” adlı tezim tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim sadece Atatürk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

31/05/2016

Özkan AVCI



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yrd. Doç. Dr. Eyyup AKBULUT danışmanlığında, Özkan AVCI tarafından hazırlanan bu çalışma 31./05/2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Yrd. Doç. Dr. Eyyup AKBULUT
Jüri Üyesi : Prof. Dr. Fatma GEÇİKLİ
Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Yavuz BAYRAM

İmza:.....
İmza:.....
İmza:.....

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir.

..../..../2016

Prof. Dr. Mustafa YILDIRIM
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	IV
ABSTRACT.....	V
KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ	VI
TABLolar DİZİNİ	VII
ŞEKİLLER DİZİNİ	IX
ÖNSÖZ.....	X
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM DUYGUSAL ZEKA

1.1. DUYGU	6
1.1.1. Duyguların Sınıflandırılması.....	8
1.1.2. Duygu Teorileri.....	11
1.1.2.1. James ve Lange'in Duygu Teorisi.....	11
1.1.2.2. Cannon ve Bard'ın Duygu Teorisi	12
1.1.2.3. Schachter ve Singer'in Duygu Teorisi	13
1.1.2.4. Ekman'ın Evrensel Duygular Teorisi.....	14
1.2. ZEKA	16
1.2.1. Zeka Teorileri.....	17
1.2.1.1. Tek Etmen Teorisi.....	18
1.2.1.2. Çift Etmen Teorisi.....	19
1.2.1.3. Çok Etmen Teorisi	20
1.2.1.3.1. Sözel-Dilsel Zeka	23
1.2.1.3.2. Mantıksal-Matematiksel Zeka.....	24
1.2.1.3.3. Görsel-Mekansal Zeka	25
1.2.1.3.4. Bedensel-Kinestetik Zeka	26
1.2.1.3.5. Müziksel-Ritmik Zeka	27
1.2.1.3.6. Sosyal-Kişilerarası Zeka	28
1.2.1.3.7. Kişisel-İçsel Zeka.....	29
1.2.1.3.8. Doğacı Zeka	29
1.2.2. Zeka, Duygu ve Beyin İlişkisi.....	30

1.3. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ.....	36
1.3.1. Duygusal Zeka (EQ) ve Bilişsel Zeka (IQ) İlişkisi.....	41
1.3.2. Duygusal Zeka Modelleri.....	44
1.3.2.1. Mayer ve Salovey Modeli	45
1.3.2.2. Goleman Modeli.....	47
1.3.2.3. Bar-On Modeli	49
1.3.2.4. Cooper ve Sawaf Modeli.....	54

İKİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM VE İLETİŞİM BECERİLERİ

2.1. İLETİŞİM	57
2.1.1. İletişim Unsurları	59
2.1.1.1. Kaynak/Gönderici	60
2.1.1.2. Mesaj/İleti	61
2.1.1.3. Kanal	61
2.1.1.4. Alıcı.....	62
2.1.1.5. Geribildirim.....	62
2.1.2. İletişim Türleri	66
2.1.2.1. Araçlar Açısından İletişim Türleri	66
2.1.2.1.1. Yazılı İletişim.....	66
2.1.2.1.2. Sözlü İletişim	67
2.1.2.1.3. Sözsüz İletişim	67
2.1.2.1.4. Görsel ve İşitsel İletişim.....	68
2.1.2.2. İşleyiş Açısından İletişim Türleri.....	69
2.1.2.2.1. Tek Yönlü İletişim	69
2.1.2.2.2. Çift Yönlü İletişim	70
2.1.2.3. Yapısal Açıda İletişim Türleri.....	70
2.1.2.3.1. Bireysel İletişim	70
2.1.2.3.2. Kişilerarası İletişim	71
2.1.2.3.3. Grup İletişimi	71
2.1.2.3.4. Örgütsel İletişim.....	72
2.2. İLETİŞİM BECERİLERİ	74

2.2.1. Temel İletişim Becerileri	80
2.2.1.1. Sözlü İletişim Becerileri.....	82
2.2.1.2. Sözsüz İletişim Becerileri	86
2.2.1.3. Yazılı İletişim Becerileri	88
2.2.2. İletişim Becerileri ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki.....	89

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA İLE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİYİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	93
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	93
3.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	94
3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	95
3.5. EVREN VE ÖRNEKLEM	98
3.6. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	98
3.6.1. Kişisel Bilgi Formu	98
3.6.2. Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği.....	98
3.6.3. İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği	100
3.7. VERİLERİN ANALİZİ.....	101
3.8. BULGULAR VE YORUM.....	102
3.8.1. Güvenilirlik Analizi	102
3.8.2. Sosyo-Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	103
3.8.3. Duygusal Zeka ve İletişim Becerilerinin Sosyo-Demografik Değişkenlerle Analizi.....	104
3.8.4. Duygusal Zeka ve İletişim Beceri Düzeyleri Arasındaki İlişki	116
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	122
KAYNAKÇA	129
EKLER.....	146
ÖZGEÇMİŞ.....	153

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DUYGUSAL ZEKA İLE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
ERZURUM POLİS MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNE YÖNELİK
BİR UYGULAMA**

Özkan AVCI

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Eyyup AKBULUT

2016, 153 sayfa

**Jüri: Yrd. Doç. Dr. Eyyup AKBULUT
Prof. Dr. Fatma GEÇİKLİ
Yrd. Doç. Dr. Yavuz BAYRAM**

Bu tezin amacı, duygusal zeka ile iletişim becerileri arasındaki ilişkileri belirlemektir. Bu doğrultuda öncelikle duygu, zeka, duygusal zeka, iletişim ve iletişim becerileri kavramları birbirleri ile ilişkili olarak teorik çerçevede incelenmiş ve duygusal zeka ile iletişim becerileri arasındaki ilişki yapılan uygulama ile tespit edilmeye çalışılmıştır.

Bu kapsamda duygusal zeka düzeyleri ve iletişim becerilerinin ölçülmesine yönelik Erzurum Polis Meslek Yüksekokulu öğrencileri üzerinde yapılan uygulamada elde edilen veriler SPSS programı yardımıyla *t* testi, tek yönlü varyans analizi ve korelasyon analizine tabi tutulmuştur. Ayrıca ölçeğin örneklem grubu için güvenilirliğinin belirlenmesi amacıyla Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda öğrencilerin ilerleyen dönem içerisinde uyumluluk düzeylerinin ve stresle başa çıkabilme düzeylerinin arttığı ve duygusal zeka düzeyleri ile iletişim becerileri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: duygu, zeka, duygusal zeka, iletişim, iletişim becerileri

ABSTRACT
MASTER'S THESIS
THE RELATION BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND
COMMUNICATION SKILLS: AN APPLICATION ON THE STUDENTS OF
ERZURUM POLICE VOCATIONAL SCHOOL

Özkan AVCI

Advisor: Assist. Prof. Dr. Eyyup AKBULUT

2016, Page: 153

Jury: Assist. Prof. Dr. Eyyup AKBULUT

Prof. Dr. Fatma GEÇİKLİ

Assist. Prof. Dr. Yavuz BAYRAM

The aim of this thesis is to determine the relationship between emotional intelligence and communication skills. In this context; emotion, intelligence, emotional intelligence, communication and communication skills have been interrelatedly studied primarily in the theoretical framework and the relationship between communication skills and emotional intelligence was tried to be ascertained through an application.

The data, obtained from the application practised on Erzurum Police Vocational School students to measure emotional intelligence level and communication skills, has been subjected to t test, one way analysis of variance and correlation analysis by the use of SPSS programme. Besides, Cronbach Alpha coefficient was calculated in order to determine the reliability for the sample group of the scale. After the analyses; it has been figured out that students' adaptability and level of coping with stress increase afterwards and there is a meaningful positive relation between communication skills and emotional intelligence levels.

Key Words: emotion, intelligence, emotional intelligence, communication, communication skills

KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ

IQ	: (Intelligence Quotient) Bilişsel Zeka
EQ	: (Emotional Quotient) Duygusal Zeka
EI	: (Emotional Intelligence) Duygusal Zeka
DZ	: Duygusal Zeka
EQ-i	: Duygusal Katsayı Envanteri
FACS	: Yüz Hareketleri Tanımlama Sistemi
MEIS	: Çok Boyutlu Duygusal Zeka Ölçeği
MSCEIT	: Mayer Salovey Caruso Duygusal Zeka Testi
PMYO	: Polis Meslek Yüksekokulu
POMEM	: Polis Meslek Eğitim Merkezi
TDK	: Türk Dil Kurumu

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. Bilişsel Zeka ve Duygusal Zeka.....	43
Tablo 1.2. Duygusal Zeka Modelleri.....	45
Tablo 2.1. İletişim Becerilerini Kullanan ile Kullanmayan Arasındaki Fark	79
Tablo 2.2. Duygusal Zeka Düzeyine Göre İletişim Stillerinin Karşılaştırılması	91
Tablo 3.1. Duygusal Zeka Ölçeği Ana ve Alt Boyut Maddeleri	100
Tablo 3.2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları	103
Tablo 3.3. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Bulguları	104
Tablo 3.4. Sınıf Değişkeni ile Kişisel Beceriler Boyutuna İlişkin t testi Sonuçları	105
Tablo 3.5. Yaş Değişkeni ile Kişisel Beceriler Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları.....	106
Tablo 3.6. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Kişisel Beceriler Boyutuna İlişkin Levene ve Welch Testi Sonuçları.....	106
Tablo 3.7. Sınıf Değişkeni ile Kişilerarası Beceriler Boyutuna İlişkin t testi Sonuçları.....	107
Tablo 3.8. Yaş Değişkeni ile Kişilerarası Beceriler Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları.....	107
Tablo 3.9. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Kişilerarası Beceriler Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları	108
Tablo 3.10. Sınıf Değişkeni ile Uyumluluk Boyutuna İlişkin t testi Sonuçları.....	108
Tablo 3.11. Yaş Değişkeni ile Uyumluluk Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları	109
Tablo 3.12. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Uyumluluk Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları.....	109
Tablo 3.13. Sınıf Değişkeni ile Stres Yönetimi Boyutuna İlişkin t testi Sonuçları.....	110
Tablo 3.14. Yaş Değişkeni ile Stres Yönetimi Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları	110
Tablo 3.15. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Stres Yönetimi Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları	111
Tablo 3.16. Sınıf Değişkeni ile Genel Ruh Hali Boyutuna İlişkin t testi Sonuçları.....	111
Tablo 3.17. Yaş Değişkeni ile Genel Ruh Hali Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları.....	112

Tablo 3.18. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Genel Ruh Hali Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları	112
Tablo 3.19. Sınıf Değişkeni ile Toplam Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin t testi Sonuçları	113
Tablo 3.20. Yaş Değişkeni ile Toplam Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları.....	113
Tablo 3.21. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Toplam Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları	114
Tablo 3.22. Sınıf Değişkeni ile İletişim Becerilerine İlişkin t testi Sonuçları.....	114
Tablo 3.23. Yaş Değişkeni ile İletişim Becerilerine İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları	115
Tablo 3.24. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile İletişim Becerilerine İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları.....	115
Tablo 3.25. Kişisel Beceriler Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları	117
Tablo 3.26. Kişilerarası Beceriler Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları	118
Tablo 3.27. Uyumluluk Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları	119
Tablo 3.28. Stres Yönetimi Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları	119
Tablo 3.29. Genel Ruh Hali Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları	120
Tablo 3.30. Duygusal Zeka İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları.....	121

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Sekiz Duygu Kavramı	9
Şekil 1.2. Plutchik Duygu Çemberi	10
Şekil 1.3. Ekman'a Göre Evrensel Yüz İfadeleri.....	14
Şekil 1.4. Beyin Anatomisi	34
Şekil 2.1. İletişim Unsurları	60



ÖNSÖZ

Eğitim bir ülkenin temel işleyişinde can damarı unsurlardan biridir. Bu nedenle eğitim yazınında yapılan araştırmalar ülke menfaatine büyük katkılar sağlayacaktır. Bu araştırmanın da ülkemiz için yararlı olması umuduyla.

Tezimin her adımında benden desteğini, emeğini en önemlisi bilgisini ve tavsiyesini esirgemeyen, daima sabırla, hassasiyetle, anlayışla yaklaşan saygıdeğer danışmanım Yrd. Doç. Dr. Eyyup AKBULUT'a teşekkürü bir borç bilirim.

Her anımda bana hassasiyetle ve anlayışıyla yaklaşan eşime ve kızıma sevgilerimi sunuyorum.

Erzurum – 2016

Özkan AVCI

GİRİŞ

Duygusal zeka, bireyin hem kendi duygularının hem de başkalarının duygularının farkında olması, bunları anlaması, düzenlemesi ve eylemlerinde yol gösterecek şekilde bu duyguları benimsemesidir (Şirin, 2007:16). İletişim becerileri ise sözel olan ve olmayan mesajlara karşı duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme şeklinde ortaya çıkmaktadır (Korkut, 2004:125).

Duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireyler; kendilerinin farkında olan, kendi ihtiyaçlarını, güçlü ve zayıf yanlarını bilen, duygularını kontrol etmeyi başarabilen, çalışma yaşamında daha başarılı olan ve başkalarıyla etkili iletişim kurabilen bireylerdir. Bu yüzden günümüzde artık çalışanların sadece “IQ” düzeylerinin yüksek olması yeterli olmamakta, iş yerinde başarının sağlanmasında “EQ” düzeyi de etkili olmaktadır. Çünkü çalışılan iş yerine göre hitap edilen toplumun istekleri de günün şartlarına göre sürekli olarak değişmekte ve onların beklentilerini karşılayabilecek bilgi ve beceriye sahip olan, duygusal zekası yüksek çalışanların varlığına daha çok ihtiyaç duyulmaktadır (Doğan ve Demiral, 2007). Çalışılan iş yeri kamu kurumu olduğunda ise konu daha da çok önem kazanmaktadır. Çünkü kamu kuruluşlarının ana amacı halk yararına çalışma yürütmek ve halka hizmet sunmaktır. Bu yüzden kurumda çalışanların başarı düzeyleri, halka yardım ve destek sağlayabildikleri ölçüde ortaya çıkmaktadır.

Bu başarı düzeyinin oluşmasında duygusal zeka kadar kurumda çalışan personelin doğru iletişim kurabilmesi ve böylece kendisini doğru ifade edebilmesi hem işyerindeki başarısı hem de sosyal hayatı için çok önemli bir unsurdur. Çünkü güvenli toplumun temelini sağlıklı iletişim dokusu oluşturmaktadır.

Toplumun güvenli bir hayat sürmesi ise önce emniyet görevlilerinin sağlıklı bir iletişim dokusuna sahip olmasını gerektirmektedir. Eğer iletişim, duygudan yoksunsa karşı tarafın etkilenmesi de mümkün olmayacaktır. Bu yüzden duygusal zeka ve iletişim becerileri, insan ilişkilerini temel alan yardım mesleklerinde çalışan personel için daha fazla gerekmektedir. Polislik mesleğinin zor çalışma şartları ve halkla iç içe olan çalışma koşulları düşünülürse, emniyet teşkilatı personelinin, duygularını kontrol edip etkili kullanmaya en çok ihtiyacı olan meslek gruplarından birisi olduğu söylenebilir. Yapılan araştırmalarda duygusal zekası yüksek olanların iletişim kabiliyetlerinin de yüksek olduğu ve bu bireylerin çevreleri ile daha rahat iletişim kurdukları tespit

edilmiştir (Gürbüz ve Yüksek, 2008:186; Gürşimşek, Vural ve Demirsöz, 2008:9 ve Demir ve Demir, 2009:76'dan akt. Delice ve Odabaşı, 2013:75).

Halkla sürekli etkileşim halinde olma zorunluluğu olan ancak buna karşın etkili iletişim kuramayan/kurmayan emniyet personeli, halkı anlamakta ve problemlerine çözüm bulmakta yeterli olamayacaktır.

Modern polislik anlayışında da halkın destek ve yardımını almadan polis birimlerinin başarılı olamayacağı ilkesinin benimsendiği görülmekte, bu noktada polis ve halk arasında sağlıklı ilişkiler kurulmasının ve hedef kitlelerin nezdinde olumlu polis imajının sağlanmasının son derece önemli olduğu bilinmektedir (Yıldız, Aydoğdu Karaaslan ve Gültekin, 2008:16).

Bilgi toplumundaki yaşam standartları, polislik mesleğini de farklı bir mercekte altında yeni bir konuma getirmiştir. Çağımızda emniyet teşkilatının dünyada hızlı bir biçimde yaşanan sosyal, kültürel ve ekonomik gelişmelere, değişim ve dönüşümlere eş değer olarak ortaya çıkan beklentilere cevap verecek biçimde çalışmalarını sürdürdüğü gözlenmektedir. Bu bağlamda, iletişimin yaşamsal önem arz ettiği günümüzde, polislik mesleğinde birtakım değerlerin ön plana çıktığı görülmektedir. Günümüzün polisi, genel itibarıyla kendisini iyi ifade edebilen, olaylara farklı bakış açılarıyla yaklaşabilen, dinlemenin ve empati kurmanın önemini kavramış, kısacası sahip olduğu yetenekleri ve birikimleri kendi duyguları ve iletişim becerileriyle birleştirebilen bir tarzda karşımıza çıkmaya çalışmaktadır (Yıldız, Aydoğdu Karaaslan ve Gültekin, 2008:15).

İletişim becerisi, emniyet personelinin halka ulaşmadaki en önemli araçlarından birisidir. Bu nedenle insan ilişkilerini temel alan emniyet teşkilatı personeli, sağlıklı iletişim ortamları oluşturarak görevlerini yerine getirmeye çalışmalıdır. Çünkü emniyet personelinin ana amacı halka yardım etmek ve onları korumaktır. Yardım etmede ve korumadaki temel amaç, karşılıklı güvene dayalı sağlıklı bir iletişim ve etkileşim içinde hizmet verilen bireyi tanımak, onların gereksinimlerini bilmek ve bu sayede sorunlar ile daha etkin mücadele etmektir.

Polisin kullanması gereken iletişim becerilerinin başında etkili konuşma becerileri gelmektedir. Etkili konuşma becerileri; bakışlar, ses tonu, konuşma hızı, sesin yüksekliği, konuşma sırasındaki tavırlar gibi birçok etkenden oluşur. Polisin etkili konuşmasının yanında empati kurması da çok önemlidir. Çünkü empatinin artması,

vatandaşa karşı olabilecek saldırganlık gibi aksi davranışların azalması demektir (Berk, 2009:578).

İletişim becerileri gelişmiş olan polisler, karşılaştıkları problemlerle daha iyi bir şekilde başa çıkmakta, doyurucu ilişkiler geliştirmekte ve sosyal hayatlarında daha başarılı olmaktadır. Diğer taraftan emniyet teşkilatı personelinin içinde yaşadığı toplumla uyumlu hale gelmesi, başarılı olması ve mutlu bir yaşam sürmesi, duygusal zekalarını da kullanarak karşılaştıkları problemleri en uygun tarzda çözebilmesine bağlıdır (Koç, Terzi ve Gül, 2015:373).

Çünkü polislik mesleğinin son derece kapsamlı bir iş alanı bulunmaktadır. Polis, toplumda asayiş ve düzenin sağlanmasından, kişisel hak ve hürriyetlerin korunmasından, suç ve suçlulukla mücadeleden sorumlu bir müessese olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle polisler görevlerini ifa ederken birçok sıkıntı ile karşı karşıya kalmaktadır (Uludağ, Taşdöven ve Dönmez, 2014:78).

Bu gibi durumlarda ortaya çıkan mesleki stres, fiziki ve psikolojik yorgunluk ve devamlı göz önünde olmak, polis memurlarını ve idarecilerini sürekli bir duygusal değişim içerisine itmektedir. Duyguların sadece kurum içerisinden kaynaklanan problemlerden değil, dıştan gelen farklı faktörler tarafından da etkileniyor olması, emniyet teşkilatı personelinin duygusal zekalarının yüksek olmasını gerektirmektedir. Duygusal zekaları yüksek polislerin hem kurum içerisindeki çalışma atmosferini pozitif olarak etkileyeceği hem de vatandaşa verilen güvenlik hizmetinin kalitesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Delice ve Günbeyi, 2013:210).

Çünkü duygusal zekanın duyguları kontrol etme ve bunları etkili kullanma özellikleri düşünülürse, emniyet teşkilatının ihtiyacı olan etkili iletişim ve güçlü ilişkilerin sağlanmasında, çalışanların sahip olacağı duygusal zekanın olumlu olarak etkili olacağı açıktır (Delice ve Odabaşı, 2013:75).

Duygusal zeka düzeyi yüksek olan emniyet teşkilatı personeli, duygularını daha başarılı biçimde yönetebilecek, duygusal sorunların çözümünde ve stres yönetiminde daha başarılı olacaktır. Bununla bağlantılı olarak aile içi ve sosyal ilişkilerinde de daha yapıcı ve pozitif tepkiler sergileyebilecektir. Duygusal zeka düzeyi düşük olan polisler ise halkla olan ilişkilerinde daha başarısız olacak ve daha fazla saldırgan davranışlar sergileyerek olumsuz ilişkiler geliştirebilecektir. Bu yüzden emniyet teşkilatı personelinin duygusal zeka yeteneklerini geliştirmesi, mesleki kariyerlerinin ve sosyal

yaşantılarının gelişimi açısından büyük önem taşımaktadır. Yapılacak olan uygulamalar ile davranışsal ve düşünme süreçlerinde emniyet teşkilatı personelinin sosyal ve mesleki açıdan yeni ufuklara açılması sağlanabilecektir (Özdayı, 2011:23-24).

Yukarıda belirtilenlerden de anlaşılacağı üzere, emniyet teşkilatı personelinde, iyi bir duygusal zeka düzeyi ve iletişim becerileri olmazsa olmazdır. Yüksek duygusal zekaya ve iletişim becerilerine sahip polislerin yetiştirilmesinde polis eğitimi çok büyük önem taşımaktadır. Duygusal zeka, bilişsel zekadan farklı olarak öğrenilen, geliştirilebilen bir zeka türüdür. Bu açıdan bakıldığında insan ilişkilerinin son derece önemli olduğu polislik mesleğini seçen öğrencilerin henüz mesleğe atılmadan önce eğitimleri sürerken, duygusal zekalarının gelişmiş olması için gerekli çalışmaların yapılarak, polis eğitim programlarının duygusal zekayı ve iletişim becerilerini geliştirecek şekilde düzenlenmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Böylece duygularını tanıyan, yöneten, kendini motive edebilen, empati gücü yüksek, ilişkilerini kontrol edebilen, dolayısı ile sorunlarıyla etkin baş edebilen, çevresi ile anlamlı ilişkiler kurabilen, kendisini gerçekleştirebilen polislerin hem kendi ruh sağlıklarını koruyabilecekleri hem de vatandaşa hizmet verirken bu becerileri kullanarak ve öğreterek toplumun emniyetine daha iyi katkıda bulunabilecekleri düşünülmektedir (Kuzu, 2008:20-21).

Çünkü bireyin kendi duygularını iyi analiz edip anlayabildiği, aynı zamanda karşısındakinin duygularını da aynı derecede analiz edip anlayarak şartların gerektirdiği şekilde davranıp davranmadığı, birlikte yaşamanın ya da çalışmanın etkililiği ve verimliliği için çok önemlidir.

Bu bağlamda günümüzde her alanda meydana gelen değişmelerin emniyet teşkilatını da etkilediği, bu doğrultuda toplumdaki sosyal gelişim ve değişimin farklı boyutlar kazanmasıyla, otorite ve otoritenin sembolü durumundaki polise karşı bakış açısının değiştiği ve klasik polislik anlayışının ötesinde, polisten beklentilerin de arttığı gözlenmektedir. Çağımız koşullarında emniyet teşkilatı, değişen ve kendini pek çok alanda yenilemek zorunda olan bir meslek görünümündedir. Dolayısıyla yarının polis adaylarının duygusal zeka yetkinlikleri konusunda ne düzeyde olduklarının saptanması önem arz etmektedir.

Ayrıca polis adayları, daha mesleğe başlamadan önce yaşadığı toplumsal çevrede, hem kendisini güven içerisinde hissetmesi hem de yaşamsal düzenini kontrol ederek,

sosyal bağlar geliştirme çabası içerisinde olduğu için hayatında iletişim de çok önemli bir unsurdur. Çünkü polis, çevresi ile ilişkilerini iletişimle düzenler. Günlük yaşamında her an diğer bireylerle iletişim halindedir. Çok farklı yaşam tarzlarından, kültürlerden, mesleklerden, cinsiyet ve yaş gruplarından bireylerle iç içedir ve bu bireyleri, grupları, toplulukları anlamaya çalışır, onların da kendisini anlamasını ister. Evde aile fertleriyle, sokakta vatandaşla ve iş yaşamında çalıştığı arkadaşları ile çeşitli bağlam ve tarzlarda iletişim kurar. Tüm bu ilişkilerinde, içinde var olduğu toplumdaki bağımsız değildir.

Bu yüzden polis adaylarına yönelik olarak yapılacak duygusal zeka ve iletişim becerileri çalışmaları çok önem arz etmektedir. Ancak literatür tarandığında Polis Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekaları ve iletişim becerilerine yönelik akademik çalışmaların yok denecek kadar az olduğu görülmektedir. Dolayısıyla Polis Akademisi Başkanlığına bağlı Erzurum Polis Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören polis adaylarının duygusal zeka düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin irdeleneceği bu çalışmayla literatürde önemli bir boşluk doldurulmuş olacaktır.

Bu noktadan hareketle çalışmada öncelikle duygu, zeka, duygusal zeka, iletişim ve iletişim becerileri konuları ayrıntılı olarak incelenecek, daha sonra ise Erzurum Polis Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören polis adaylarının sosyo-demografik değişkenlerindeki farklılıklar ve iletişim becerileri ile duygusal zeka boyutları arasındaki ilişki irdelenerek, aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığı saptanacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA

1.1. DUYGU

Türk Dil Kurumu (*Türk Dil Kurumu* [TDK], t.y.), duygu'yu "Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim, önsezi, nesnelere veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği, kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik, duyularla algılama ve his" olarak tanımlarken, Oxford İngilizce Sözlüğü (Goleman, 2013:373) ise duygu'yu "herhangi bir zihin, his, tutku çalkantısı ya da hareketi, uyarılmış zihinsel durum" olarak tanımlamaktadır.

Duygu, belli seviyedeki heyecanların, hislerin, özellikle de tüm coşkuların, aşk sevgi gibi hallerin ve içgüdüsel eğilimlerin genel adıdır (Cevizci, 2000'den akt. İnci, 2014:6).

Duygu, farkına varılan bir hissin güçlü bir şekilde beyinde ve vücutta genel bir hareketlilik oluşturmasıdır. Kavramın Latince karşılığı hareket etmek anlamını taşımaktadır. Duygular belirgin bir şekilde bireyin farklı ilişkilerine tepki ve yanıt biçiminde ortaya çıkmaktadır. Bireyin hafızası, ailesi ve diğer bireylerle yaşadığı değişimlere bağlı olarak duyguları da aynı düzeyde etkilenmekte ve değişmektedir (Özdemir Yaylacı, 2008:39).

Duygu, hislerde ve zihinsel tutumda fizyolojik değişiklikler ve açıklayıcı davranışlarla birlikte ortaya çıkan bir harekettir. Duygular olağanüstü karmaşık deneyimlerdir. Duygu, beynin sinirsel aktiviteleri ile bireyin durumu değerlendirmesi veya yorumlaması arasındaki etkileşimin bir sonucudur (Barutçugil, 2004:73-76).

Duygular, bireyin içinde yükselen değerleri harekete geçiren ve davranışları şekillendiren enerji akımlarıdır ve dışa doğru yayılarak başkalarını etkilemektedir (Cooper ve Sawaf, 1997'den akt. Karabulut, 2012:15).

Yukarıdaki tanımlardan ve sınıflandırmalardan da anlaşılacağı gibi duyguların ne olduğu konusunda farklı tanımlamalar yer almaktadır. Bu da duyguları başlıklar altında toplamayı güçleştirmektedir. Uluslararası incelemelerde altı duygu ifadesi evrensel boyuttadır. Bunlar (Jensen, 1998:73'den akt. Mumcuoğlu, 2002:2); haz, korku, şaşkınlık, iğrenmek, kızgınlık ve üzüntüdür.

Duygu kavramı, içerisinde ruh hali ve hisler gibi kavramları da içermektedir. Benzer kavramlar olarak görünen duygu ve ruh hali arasında farklılıklar bulunmaktadır. Duygu, ruh haline göre daha çok yoğunlukta olarak iç veya dış uyarıcıyla veya geçici bir dürtüyle ilgilidir (George, 2000:1029'dan akt. Aslan, 2013:9). Ruh hali ise duygulardan daha az yoğundur ve doğrudan bir uyarıcıdan yoksundur. Diğer yandan duygu ve his arasında da farklılıklar bulunmaktadır. Damasio (2006:156-273'den akt. Aslan, 2013:9-10), duyguyu bir değişiklikler kümesi olarak tanımlarken, bu değişikliklerin algılanmasını ise his olarak tanımlamıştır. Bireyin dikkat kesilmiş halindeki olan duyguları, onun hislerini oluşturmaktadır.

Daniel Goleman (2013:373), duyguyu kısaca bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi anlamında kullanmaktadır.

Thoits (1989:318'den akt. Seçer, 2007:816), duygu kavramının aşağıdaki dört bileşeni içerebileceğini ileri sürmüştür. Bunlar:

1. Ortamın ya da durumsal bir uyarıcının değerlendirilmesi,
2. Bedensel ya da fizyolojik hislerde değişiklik,
3. Anlamli el, kol, yüz hareketlerinin sınırlı ya da sınırsız olarak gösterilmesi,
4. Belirtilen ilk üç bileşenin bir ya da daha fazlasının birleşiminin kültürel bir şekilde adlandırılmasıdır.

Thoits (1989), duygu oluşumu için yukarıda belirtilen dört bileşenin hepsinin eşzamanlı olarak ortaya konulmasının gerekmediğini, örneğin bir bireyin korku hissederken neden korktuğunu bilmemesi ya da bir bebeğin hissettiği duyguyu kelimelere dökmemesinde olduğu gibi, bir duygunun varlığından da söz etmenin mümkün olabileceğini ifade etmiştir. Bu yüzden yukarıda sözü edilen bu dört bileşeni, duyguyu oluşturan bileşenler olarak değil, duygu olgusunun boyutlarını belirten bileşenler olarak görmek daha doğru olacaktır (Seçer, 2007:816).

Duygu olgusu ile ilgili olarak davranışların çoğuna değişik duygular eşlik etmektedir. Bu yüzden duygularla ilgili olarak yapılan sınıflandırmalara da değinmekte fayda vardır.

1.1.1. Duyguların Sınıflandırılması

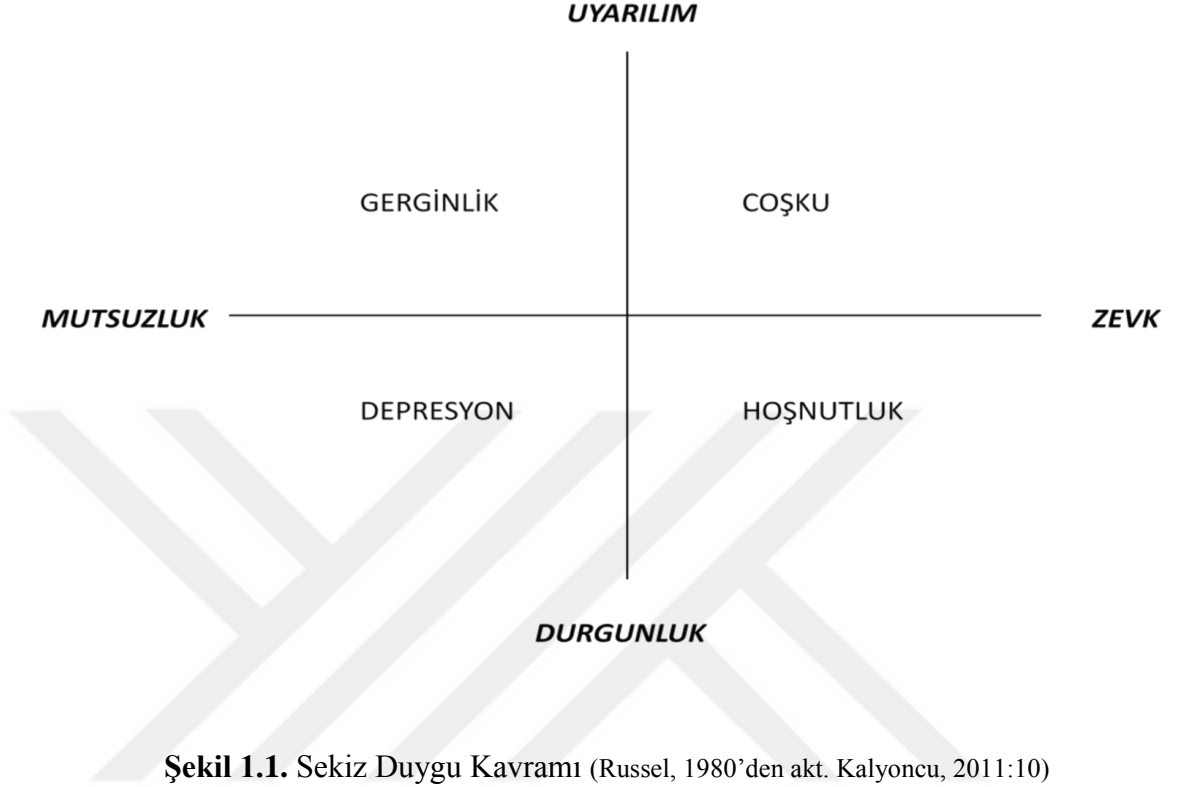
Tam olarak hangi duyguların birincil olarak nitelendirilebileceği, yani tüm duygu karışımlarını meydana getiren asıl duyguların hangileri olduğu konusunda fikir birliğine varılamamıştır. Herkes aynı düşüncede olmasa da, bazı araştırmacıların temel duygu ifadeleri olarak kabul ettiği kavramlar aşağıdakiler gibi sıralanabilir (Goleman, 2013:373-374):

- *Öfke*: hiddet, içerleme, hakaret, gazap, tükenme, kızma, sinirlenme, kin, hınç, rahatsızlık, alınganlık, düşmanlık ve en uç noktada patolojik nefret ve şiddet.
- *Üzüntü*: acı, neşesizlik, keder, kasvet, melankoli, yalnızlık, kendine acıma, can sıkıntısı, umutsuzluk ve patolojik olduğunda şiddetli depresyon.
- *Korku*: kaygı, sinirlilik, kuruntu, tasa, şüphe, hayret, uyanıklık, vicdan azabı, huzursuzluk, çekinme, ürkme, dehşet ve patolojik olduğunda fobi ve panik.
- *Zevk*: mutluluk, rahatlama, coşku, tatmin, sevinç, haz, eğlenme, gurur, tensel zevk, heyecan, hoşnutluk, kendinden geçme, aşırı zindelik, kapris.
- *Sevgi*: kabul görme, güven, dostluk, iyilik, sadakat, yakın ilgi, hayranlık, aşırı tutkunluk ve muhabbet.
- *Şaşkınlık*: şok, afallama, hayret ve merak.
- *İğrenme*: hor görme, küçümseme, aşağılama, tikslenme, nefret etme, hoşlanmama ve itici bulma.
- *Utanç*: suçluluk, hayal kırıklığı, mahcubiyet, pişmanlık, küçük düşme, üzülme, çile ve nedamet.

Ayrıca duygular, davranışlara iyi anlamda etkisi olan “sakin duygu” ve davranışlara kötü etkisi olan “yakıcı duygu” olarak da sınıflandırılmaktadır. Sakin duygular; pişmanlık, üzüntü, rahatsızlık, tedirgin olma, hafif incinme, ilgi duyma vb. olarak sıralanabilir. Olumsuz yani yakıcı duygular ise depresyon, kırgınlık, yoğun suçluluk hissi, öfke, vicdan azabı, değersizlik, hiçlik, kendinden nefret, korku ve panik olarak sıralanabilir (Çüçen, 2014:18-19).

Russel (1980’den akt. Kalyoncu, 2011:10) tarafından duygular üzerine geliştirilen sınıflandırmada, pozitif ve negatif duygu alanlarının görünümü dört bölüme ayrılmış ve bireylerin duyarlılıkları da alt yapıya ayrıştırılarak zevk-mutsuzluk gibi zıtlıklar bir araya getirilmiştir. Bu alanlardan zevk alanı alt alanlara ayrılarak memnuniyet ve coşku

gibi, mutsuzluk alanı da depresyon ve gerilim gibi iki alt boyuta ayrıştırılarak bireylerin iyi olma haline etki eden duyguların varlığı ortaya konulmuştur.



Şekil 1.1. Sekiz Duygu Kavramı (Russel, 1980'den akt. Kalyoncu, 2011:10)

Duyguları etkili bir şekilde sınıflandıran isimlerden birisi de Robert Plutchik olmuştur. Plutchik (1980:15'den akt. Çelenk, 2015:22) duyguyu; bireyleri ve hayvanları belli bir uyum ve dengeye koyan davranışlara iten iç faktörler olarak tanımlamış ve 1980 yılında duyguları belli bir sıraya göre dizerek “iğrenme (*tiksinti*), öfke, beklenti (*umut*), neşe (*sevinç*), kabul, korku, sürpriz (*hayret*), üzüntü” isimli sekiz temel duygudan oluşan bir duygu çemberi oluşturmuştur.

Plutchik tarafından belirtilen duygulardan; neşe, kabul ve umut olumlu iken iğrenme, öfke, korku, hayret ve üzüntü ise olumsuz duygulardır.



Şekil 1.2. Plutchik Duygu Çemberi (Bozkurt, 2015)

Yukarıdaki şekilde belirtilen temel duygulardan (iğrenme, öfke, beklenti, neşe, kabul, korku, sürpriz, üzüntü) yan yana olanlar birbirlerine yakın duygulardır ve bu duyguların bir araya gelmesi ile yeni duygular oluşmaktadır. Örneğin; iğrenme ve öfkenin bir araya gelmesi ile hor görmenin oluşacağı, beklenti ve neşenin bir araya gelmesi ile iyimserlik duygularının oluşacağı ifade edilmiştir.

Duygu kavramının tanımlanmasında ve sınıflandırılmasında farklılıklara rastlanılmaktadır. Buna karşılık duygunun birey yaşamını ve davranışlarını etkilediği konusunda bir fikir birliği vardır. Örneğin neşeli olan bir birey hakkında ne kadar da pozitif bir birey diye düşünülür. Dolayısıyla duygular davranışları, davranışlar da bireyin kişiliğini yansıtmaktadır (Kızıl, 2014:9).

Duygu ile ilgili olarak yapılan sınıflandırmalardaki farklılıklar, duygu üzerine literatürde genel kabul gören teorilerde de görülmektedir. Bu kapsamda duyguların oluşumlarını açıklayan teorilere de değinmekte fayda vardır.

1.1.2. Duygu Teorileri

Duygular hakkındaki teoriler, duyguların; bireyin kendisi, başkaları ve bireyi çevreleyen dünya hakkında bilgi taşıdıklarını, duyguların düşünce ve karar verme aşamalarında yardımcı olduklarını, duyguların karmaşık bir yapıda olmadıklarını, anlaşılabilir ve tahmin edilebilir olduklarını, belli kuralları ve aşamaları takip ettiklerini, kişinin düşünmesinde, karar vermesinde ve diğer faaliyetlerinde önemli bir yeri olduğunu ifade etmektedir (Palmer, 1993'den akt. Uzuner, 2012:8).

Bu kapsamda duyguların oluşumlarını açıklayan çeşitli duygu teorileri söz konusudur. Bunların arasında en çok kabul görenler; James ve Lange'in Duygu Teorisi, Cannon ve Bard'ın Duygu Teorisi, Schachter ve Singer'in Duygu Teorisi (Bilişsel Teori) ve Ekman'ın Evrensel Duygular Teorisidir.

1.1.2.1. James ve Lange'in Duygu Teorisi

Duygu üzerine literatürdeki ilk çalışmalar 1880'li yıllarda görülmüştür. Bu yıllarda Amerikalı psikolog William James tarafından yapılan çalışmalarda duygu, heyecan verici olan gerçeklerin doğrudan algılanmasını takip eden vücut değişimleri ve bu değişikliklere karşı gösterilen hisler olarak açıklanmıştır (Özdemir Yaylacı, 2008:40-41). Aynı dönem, Danimarkalı fizyolog ve psikolog Carl Lange da duygu ile ilgili tanımlamalarını, William James ile benzer doğrultuda yapmış ve bu nedenle bu teoriye James-Lange duygu teorisi adı verilmiştir (Atkinson vd., 1995:55-56'den akt. Çelenk, 2015:26).

Bu teoriye göre çevrede bulunan uyarıcılar, vücut üzerinde fizyolojik uyarılara neden olarak, doğuştan gelen ve değişmez bir mekanizma aracılığıyla harekete geçen belirli bir vücut tepkisi oluştururlar. Duygular da bu fizyolojik değişmelerden kaynaklanan farkındalıktan ibarettir. Ancak James ve Lange'in duygu teorisinde, duyguya neden olan durum ile ilgili olarak zihinsel değerlendirilme sürecine nerdeyse hiç önem verilmemiştir (Dağlı, 2006:20).

Bu teorinin ana fikrini, bedenin çevreye verdiği tepkileri bireyin fark etmesi ile duyguların ortaya çıkması oluşturur. Örneğin bireyin karşısına çıkan köpeği ilk gördüğü zaman bedeninde kalp atışları hızlanır ve terleme gibi fizyolojik değişiklikler meydana gelir. Korku duygusu ise bu değişikliklerin farkına varıldığı zaman algılanır. Teoriye

göre, önce fizyolojik değişiklikler sonra ise duygular ortaya çıkmaktadır (Aysel, 2006:76).

Ancak bu teori deneysel verilerle desteklenmemiş ve bedenin çalışmasına ağırlık verip, beyni dışladığı için de eleştirilmiştir (Atkinson vd., 1995'den akt. Uzuner, 2012:8). Çünkü vücutta bulunan organları duyguların oluşumunda ana kaynak olarak görmek mümkün değildir. Ayrıca bireyler aynı duygu durumu için farklı tepkiler de verebilir.

1.1.2.2. Cannon ve Bard'ın Duygu Teorisi

Bu teoriyi ortaya çıkaran Walter Cannon ve Philip Bard, James ve Lange'in duygu teorisindeki eksiklikleri gidermeyi amaçlamıştır. Bu yüzden Cannon ve Bard'ın duygu teorisinde; James ve Lange'in duygu teorisindeki gibi önce fizyolojik değişiklikler meydana gelip, daha sonrasında ise duygular meydana gelmemektedir. Hem bedensel davranışlar hem de duygular aynı anda meydana gelmektedir. Ne bireyin duygular davranışlarını ne de davranışları duygularını yönlendirmektedir. Bireyin duygusal yaşantısını yönlendirmede ana rolü oynayan faktörler, gördükleri ve algıladıklarıdır (Morris, 2002:127'den akt. Çelenk, 2015:27).

Bu teoriye göre örneğin bir birey köpek gördüğünde anında koşmaya başlar ve böylece hem fizyolojik davranışlar hem de duygular peş peşe değil aynı anda meydana gelmiş olur.

Cannon ve Bard, duygular üzerinde merkezi sinir sisteminin önemli rol üstlendiğini ve duyguların talamusun uyarılmasıyla ortaya çıktığını, anlatımın ise hipotalamusun işlevleriyle ilgili olduğunu öne sürmektedir. Böylece bir etken, hipotalamusu uyardığında aynı anda iki işlev ortaya çıkmaktadır. Bunlardan birinci işlev olarak hipotalamus, fizyolojik değişiklikleri ortaya çıkarmakta ve sinir sistemini uyarmaktadır. İkinci işlev olarak da kortekse sinirsel akım gönderilmekte ve duyguların farkında olunması sağlanmaktadır (Uzuner, 2012:9).

Davranışların kontrol merkezi ve koku hariç duyu sinirlerinin toplandığı yer olan talamus, beyin korteksine ve bedenin diğer bölgelerine aynı anda uyarılar yollayarak, duyguyu oluşturan uyarana karşı tepkide bulunmakta ve böylece bedensel değişimler ve duygu hali eşgüdümlü bir biçimde oluşmaktadır (Özdemir Yaylacı, 2008:41).

Böylece fizyolojik davranışların ortaya çıkması için sinir sistemi uyarılırken beyne de sinyal yollanmakta ve duygu ile fiziksel tepki aynı anda ortaya çıkmaktadır.

1.1.2.3. Schachter ve Singer'in Duygu Teorisi

Bilişsel teorinin temelinde, duygusal tepkilerin en önemli belirleyicisi olarak bireyin duyguyu oluşturan durum hakkındaki değerlendirmesi vardır. Stanley Schachter, bilişsel faktörler ve fizyolojik uyarılmaların etkileşiminin bir fonksiyonu olarak duyguların ortaya çıktığını savunmaktadır (Atkinson vd., 1995'den akt. Uzuner, 2012:9).

1960'lı yıllarda Stanley Schachter, Jerome E.Singer ile beraber yaptıkları çalışmalar ile James ve Lange'in teorisini biraz daha yumuşatmış ve duyguların, çevreden gelen belirsiz sinyallerin kognitif dönüşümleri olduğunu ileri sürmüştür. Duygu üzerine, Schachter ve Singer'e benzer çalışmaları sonraki yıllarda Antonio Damassio da yapmıştır (Ege Üniversitesi Beyin Araştırmaları Merkezi, t.y.).

Schachter ve Singer'in (1962) duygu teorisine göre duyguların oluşumunda bilişsel faktörler önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu yüzden çoğu kaynakta bu teori, bilişsel teori olarak da geçmektedir. Schachter ve Singer, fizyolojik temelli teorilerden farklı olarak her bir duygu durumuna ilişkin fizyolojik bir temel bulmanın zor olduğunu ifade etmekte ve aslında duyguları farklılaştıran unsurların, bireylerin atfettiği bilişsel değer yargılarında olduğunu ileri sürmektedir (Bozkurt, 2015).

Bu teoride, bir duygunun ortaya çıkışında bireyin öncesinde gerçekleşen olaya yüklediği anlam etkilidir. Birey, gerçekleşen olaya olumlu bir anlam yüklemişse olumlu duygular, olumsuz bir anlam yüklemişse olumsuz duygular hisseder. Yani, zihinde var olan anlam levhaları, duyguyu meydana getirir. Örneğin karşıdan görülen bir köpek, bazı bireylerde sevinç duygusu çağrıştırırken, bazı bireyler içinde korku duygusunu hisseder. Bu yüzden bilişsel teoriye göre her birey, aynı olay karşısında farklı duygular hissedebilir (Durdu, 2015:38-39).

Buradan hareketle bireyin içinde bulunduğu duruma göre duyguları meydana gelmektedir. Bu yüzden birey deneyimleri temelinde bulunduğu ortama göre duygularını yorumlamakta ve uygun olan duygu durumu bu doğrultuda ortaya çıkmaktadır.

1.1.2.4. Ekman'ın Evrensel Duygular Teorisi

Paul Ekman (1992:34'den akt. Çelenk, 2015:26), 40 yıldan fazla bir süre boyunca, bütün kültürlerde duyguların yüzdeki yansımaları üzerine çalışmalarda bulunmuş ve bu çalışmalarının sonucunda bazı temel duyguların bütün kültürlerde evrensel olarak bulunduğunu ortaya koymuştur.

Ekman, duyguların genellikle bilinç ile algılanmasından çok daha önce başladığını ileri sürmektedir. Bu sebeple duygusal durumların kontrol edilmesi de güçleşmektedir. Bu durum Ekman tarafından “*duygular, kontrolden çıkmış bir tren misali güçlü ve durdurulması zordur*” diye ifade edilmektedir (Özdemir, 2015:13).

Teori ile ilgili olarak 1950'li yılların sonunda çalışmalara başlayan Ekman'ın esin kaynağı, psikolog Tomkins'in aynı konu üzerine yaptığı çalışmaları olmuştur. Ekman, duyguları tanıyabilmek için mimikleri kullanarak birçok kültürde ayrıntılı bir çalışma gerçekleştirmiş ve Mead gibi bazı antropologların aksine, çok eski çağlara kadar uzanan ve birbirinden farklı mimiklerle bağdaştırılabilen yedi tane ifadenin evrensel nitelikte olduğunu savunmuştur. Bu ifadeler; mutluluk, üzüntü, öfke (kızgınlık), korku, küçümseme (kınama), tikslenme ve şaşırmadır (Aksoy, 2015; Ekman, t.y.).



Şekil 1.3. Ekman'a Göre Evrensel Yüz İfadeleri

Ekman'a göre yukarıda belirtilen yüz ifadelerinin, okuma yazma bilmeyen hatta hiç televizyonla karşılaşmamış olan bireyler de dahil olmak üzere, dünyanın değişik kültürlerinden olan bireyler tarafından tanınması, bu duygu ifadelerinin evrenselliğini göstermektedir. Ekman bu durumu ispatlayabilmek için farklı kültürlerden farklı yüz ifadelerinin bulunduğu fotoğraflar ile Kuzey ve Güney Amerika, Japonya, Brezilya gibi

değişik ülkelerde araştırma yaptıktan sonra durumu toplumsal baskılardan, endüstrileşmeden uzak, tamamen izole olan toplumlarda da çalışma yaparak ispatlamış ve Papua Yeni Gine'nin yüksek yerlerindeki Fore halkının bile fotoğraflardaki yüz ifadelerini yorumlamakta zorlanmadıklarını gözlemlemiştir (Zülal, 2004; Dağlı, 2006:18-19; Goleman, 2013:157-158).

Ekman'ın evrensel duygular teorisinde bulduğu bulgularla, birçok bilim adamının teorisi çürümüştür. Ancak hala teorisinde pürüzler olduğunu belirtilen Ekman, teorisini çürütmek isteyenlerin aynı deneyleri yapmasını istemiştir. Bu kapsamda daha sonraları aynı deneyleri başka kabileler ve toplumlar üzerinde deneyen antropolog Karl Heider de aynı sonuçlara ulaşmış ve bazı ifadelerin evrensel nitelikte olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu teori ile ilgili başka bir kanıt olarak Darwin'in teorisi gösterilmiştir. Darwin ifadelerin evrimden bağımsız olamayacağını, böylece ifadelerin de evrensel olduğunu belirtmiş ve kanıt olarak doğuştan kör olan bireylerin bile diğer bireylerle aynı ifadeleri kullanmasını göstermiştir (Çingil, 2015).

Ekman (1978), bu teori ile birlikte ayrıca Yüz Hareketleri Tanımlama Sistemi (Facial Action Coding System-FACS) adını verdiği bir sınıflandırma sistemi geliştirmiş ve böylece yüz ifadelerini kategorize ederek, insan yüzüyle oluşabilecek tüm ifadeleri belli kodlar vererek sınıflandırmaya çalışmıştır (Aksoy, 2015; Ekman, t.y.). Ekman, konu ile araştırmalarını Wallace Friesen ile birlikte yürütmüş ve yukarıda daha önce ifade edilen yedi evrensel duygunun yüzdeki etkilerini değerlendirmiştir. Örneğin küçük ve kısa süreli yüz kas hareketlerinin ölçülmeye çalışıldığı bu sistem ile sadece öfke duygusu sinyalini veren 65 farklı yüz ifadesi tanımlanmıştır (Özdemir Yaylacı, 2008:217).

Yapılan bu sınıflandırma ile duygular değişik yoğunluklarda olsa da insanların duygularını gizlemeye çalışıp çalışmadıkları, ifadelerinde samimi olup olmadıkları veya şüpheli olarak ifadesi alınan bir bireyin yüz ifadeleri ile söylediklerinin uyuşup uyuşmadığı emniyet birimlerince tespit edilebilir.

Çalışmanın bu kısmına kadar ayrıntılarıyla açıklanan duygu kavramının yanında duygusal zeka ile ilgili diğer bir kavram ise zekadır. Çünkü duygusal zeka, duyguların ve zekanın birleşimidir. Yani beyin ile kalbin uyumlu bir şekilde çalışmasıdır.

1.2. ZEKA

Türk Dil Kurumu (TDK, t.y.), zeka'yı “İnsanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı, olayları bağımsız olarak düşünebilme, yeni durumlara başarıyla uyabilme, eylem ve tutumları belli bir düşünce ya da amaç çevresinde toplayabilme becerisi” olarak tanımlamaktadır.

Zeka, beyne ait bilgiyi öğrenme, öğrendiği bilgiyi hafızasında tutarak eski öğrendiği bilgiler ile ilişkilendirme, yeniden yorumlama, akılda tutup istendiğinde geri getirme, çağrışım yapma, akıl yürütme, algılama ve sezebilme gibi kapasiteleri içermektedir (Kulaksızoğlu, 2004:135).

Zeka farklı dönemlerde farklı şekillerde ifade edilmiştir. Orta çağda Rene Descartes'e (1596-1650) göre “*doğruyu yanlıştan ayırma becerisi*”, 20. yy. başlarında ise “*soyut düşünebilme yeteneği*” olarak ifade edilmiştir (Salovey ve Mayer, 1990:186'den akt. Çelenk, 2015:15).

Bu alanda ilk zeka testlerini yapan Fransız psikolog Alfred Binet'e (1857-1911) göre ise zeka; “*belirli bir amaca yönelme, amaca erişmek için direnme, uyum sağlayabilme ve kendini eleştirebilme eğilimi*” olarak ifade edilmiştir. Binet zekayı, ayrıca “*iyi analiz edebilme, iyi hüküm verebilme ve eleştirel görüşe sahip olma*” olarak da tanımlamaktadır (Kulaksızoğlu, 2004:135-140).

Zeka kavramının basit ve genel anlamda kabul görmüş bir tanımının olmadığını belirten Dusek (1987:72'den akt. Titrek, 2007:7), amaca göre zekanın iki türlü tanımlanabileceğini belirtmiştir:

- *Nicel olarak*: öğrenme ve problem çözme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Problem çözme yaklaşımı, “IQ” testleri ile ölçülmektedir.
- *Nitel olarak*: düşünme tarzları olarak tanımlanmaktadır. Yaşamda çevreden gelen bilgilenme sürecini, bireyin nasıl ilişkilendirdiğini ve kavradığını göstermektedir. Çevreden gelen bilgiler, bireyin gelişimini çeşitli evrelerde etkilemekte ve birey böylece içinde bulunduğu şartlara uyum sağlama yeterliliği kazanmaktadır.

Zeka ile ilgili olan tanımlara bakıldığında, zekanın ilk zamanlarda, “*öğrenme gücü, anlama ve akıl yürütme kapasitesi*” olarak tanımlandığı görülürken, daha sonraları “*bireyin çevreye uyumu, dünya hakkında bilgilenme ve problem çözme becerisi*” olarak tanımlandığı görülmüştür (Sternberg ve diğerleri, 1981; Berg, 1992;

Sternberg ve Wagner, 1993'den akt. Titrek, 2007:4-5). Bu kapsamda zekaya bakış açıları dönem dönem değişmiş ve kim zekadan bahsediyorsa kendi zeka anlayışı ile konuya açıklama getirmiştir.

Zeka bir çok bilişsel işlevi içerisinde bulundurmaktadır. Bundan dolayı aynı zeka düzeyinde olan bireylerde bu işlevlerin değişik olması sonucu, farklı kişilik yapıları, değişik davranış biçimleri, değişik çevreye uyum süreçleri ve değişik problem çözümleri görülmektedir. Bazı bireylerde el becerileri daha iyi gelişirken, bazıları ise soyut konularda daha başarılı olmaktadır (Yaşar, 2010:4). Bu konularda geçtiğimiz yüzyıl içerisinde bilişsel zeka ölçütü olan "IQ" testleri ile toplumun kapasitesi hakkında düşünceler şekillendirilmeye çalışılmıştır (Stein ve Book, 2003:30).

Zeka ile ilgili olarak konu üzerinde araştırma yapanların görüş birliğine göre (Başaran, 1991:97'den akt. Çolakoğlu, 2010:2-3); bireyin zekasını oluşturan temel öğeler, kalıtım yoluyla bir sonraki kuşağa geçmekte ve çevre değişkenleri ile etkileşim kurarak yeteneklere dönüşmektedir. Ortaya çıkan yetenekler, bireyin zekasını oluşturan etmenlerdir. Birey, bu yetenekleri sayesinde çevreyle dengeli uyum sağlamak ve çevresi ile sürdürdüğü etkileşimler sayesinde zekası gelişmektedir. Etkileşimin niteliği bireyin bilişsel düzeyine göre farklılık göstermektedir. Farklı bilişsel düzeyler beraberinde farklı zekalara sahip bireyleri getirmektedir. Bireyin zekasını ölçmek için önce çevreye uyum sürecinde geliştirdiği yeteneklerini ölçmek gerekecektir.

Bilimsel araştırmalar ve farklı teorilerle zeka, yıllardır tanımlanmaya ve sınıflandırılmaya çalışılmıştır. Zekanın tanımı yanında, zekayı oluşturan faktör sayısı, zekanın genetik veya çevresel faktörlere ne derece bağlı olduğu ve nasıl ölçülmesi gerektiği de en çok tartışılan konular arasındadır (Salvia ve Ysseldyke, 1978; Çakan, 2002:87; Akçakın, 2005:25'den akt. Tekin Bender, 2006:16).

Zeka ile ilgili olarak kavramın açıklanışında ortaya çıkan farklılıklar, zeka üzerine literatürde genel kabul gören teorilerde de görülmektedir. Bu kapsamda aşağıda zekanın oluşumunu açıklayan teorilere değinilecektir.

1.2.1. Zeka Teorileri

Zekanın nasıl ölçülmesi konusundaki geçmiş araştırmalar, öğrenme, bellek ve mantık yürütme teorilerinden bağımsız olarak yapılmıştır. Son yüzyılda ise bireyin nasıl

bilgi işlediği konusundaki teorik ilerlemeler, zeka konusunun daha iyi anlaşılmasını sağlamıştır (Lüle Küçükakça, 2004:6).

Zeka teorileri, zeka ve yetenek testlerinin içeriklerinin belirlenmesi ve belirli biçimlere getirilmesi açısından önemlidir (Gürsoy, 2005:85).

Bu kapsamda zeka ile ilgili olarak her insanın bilişsel yapısının farklı olmasının da etkisiyle kendi içerisinde de ayrık görüşlerin var olduğu teorik ilerlemeleri tek etmen, çift etmen ve çoklu etmen yönleri ile incelemek mümkündür.

1.2.1.1. Tek Etmen Teorisi

Zekayı tek etmenli genel bir yetenek olarak, bireysel farklılıklar yönü ile ilk defa sistemli bir şekilde inceleyen bilim adamı Francis Galton (1869) 'dur. Galton'a (Titrek, 2007:18) göre zeka, kalıtım yoluyla nesilden nesile geçer ve üstün zihinsel yeteneklere sahip olan bir birey, zihinsel etkinliklere ihtiyaç duyulan her alanda, hemen hemen aynı derecede başarılı olabilir.

Galton'un bireysel farklılıklar yönü ile ilgili çalışmaları, Alfred Binet ile devam etmiş ve Binet bir süre, kendisinden önce gelenlerin de yaptığı gibi, zekayı duyum keskinliğini saptamaya yarayan araçlarla ölçmeye çalışmış, ancak bu ölçümlerden aldığı sonuçları beğenmemiştir (Özdemir, 2006:13). Binet, zeka ile ilgili araştırmalarında zekanın genetik olduğunu iddia etmiş ve zekanın araştırma ve öğrenme ile çok az gelişeceğini öne sürmüştür (Semiz Köroğlu, 2006:16).

1900'lü yılların başlarında Alfred Binet, Theodore Simon ile birlikte yaptığı çalışmalar ile okulda başarı gösteremeyen risk altındaki öğrencileri belirlemek üzere bir zeka testi geliştirmiş ve zeka testinin etkili olduğu görüldükten sonra test başka alanlarda da kullanılmış ve bireylerin genel zekalarını ölçmede kullanılan psikometrik bir ölçek haline gelmiştir (Saban, 2010:4-5'den akt. Şenocak, 2012:42).

Testin ölçülebilir olması sayesinde risk altındaki öğrencilerle beraber aynı zamanda öğrencilerin hangi alanlarda başarılı olabileceği, nelere ilgi duyup, hangi alanda ilerleyebileceği de tespit edilebilir duruma gelmiştir.

Binet ve Simon'un oluşturduğu testten alınan başarılı sonuçlardan sonra test, 1910'lu yıllarda Amerika'ya gönderilmiş ve burada yer alan Stanford Üniversitesinde Lewin Terman tarafından test geliştirilerek, Stanford-Binet adıyla genel zekayı ölçmek

üzere tüm dünyada uygulanır hale gelmiştir (Stein ve Book, 2003:31; Kulaksızoğlu, 2004:140).

1920’li yıllarda Jean Piaget, önce zekayı tek etmenli ve çevreye uyum yeteneği olarak tanımlayarak işe başlamış, sonra zekanın işlevi ve zekayı etkileyen faktörler üzerinde durmuştur. Piaget’e (Bacanlı, 2002:58) göre çevreye uyum, başa çıkabilme olarak algılanmalıdır. Çünkü, birey çevresine uyum sağlarken, aynı zamanda onunla başa çıkmaktadır. Bu durumda birey içinde bulunduğu çevreye ne kadar hızlı uyum sağlayabilirse o ölçüde de zeka seviyesi yüksek olmaktadır.

Zekayı genel bir yetenek şeklinde tek etmenli olarak inceleyen Galton, Binet, Terman ve Piaget’e ek olarak Stern ve Davis de zekayı tek etmenli olarak görmüş ve Stern zekayı “*yeni koşullara uyma yeteneği*”, Davis ise “*edinilen bilgilerden yararlanılarak problem çözme yeteneği*” olarak tanımlamıştır (Çüçen, 2014:9).

1.2.1.2. Çift Etmen Teorisi

Çift etmen teorisinin öncüsü olan Spearman (1927), “*İnsanın Yetenekleri*” adlı kitabında günümüzde “*İki Faktör Kuramı*” olarak adlandırılan zeka teorisini açıklamıştır. Spearman oluşturduğu teori ile zekayı iki faktörde incelemiştir. Bunlardan birisi ‘g’ (global) adını verdiği genel yetenek ve diğeri ise ‘s’ (spesifik) adını verdiği özel yetenektir (Durdu, 2015:20).

Spearman, “g” adını verdiği genel yetenek ile her türlü zihinsel etkinlikte rol oynayan genel bir zihinsel enerjinin var olduğunu öne sürmüştür. Özel yetenek olarak “s” adını verdiği faktör ile ise farklı zihinsel yetenekleri ölçen testler arasındaki ilişkinin mükemmel olmayışını tanımlamıştır. Spearman’a göre bireyler, genel zihinsel yetenek “g” yönünden birbirinden farklıdır ve zekayı ölçmek demek aynı zamanda “g” yi ölçmek demektir (Toker ve diğerleri, 1968:31-33; Enç, 1979:79-80’den akt. Titrek, 2007:24).

Spearman, oluşturduğu bu teoride, insanın zihinsel etkinliklerinin tamamında ortak bir nokta bulunduğunu iddia etmiş ve teorisini faktör analizine dayandırarak daha da geliştirmiştir (Toker ve diğerleri, 1968’den akt. Gürsoy, 2005:78; Ören, 2011:14).

Çift etmen teorisi ile zekayı iki faktör üzerine kuran diğer bir bilim adamı Raymond Bernard Cattell’dir. Cattell (1963), zekayı akıcı zeka ve kristal zeka olmak üzere iki zihinsel yetenek kümesine ayırarak incelemiştir. Akıcı zeka; görsel ayrıntıları

fark etme yeteneğini ve ezber belleğini kapsamaktadır. Akıcı zeka ile ilgili yapılan testlerde başarıya ulaşmak için eğitim ve deneyim çok etkili değildir. Kristal (billur) zeka ise mantık yürütmeyi, sözel ve sayısal becerileri kapsamaktadır. Bu sebeple, kristal zeka testlerinde eğitim ve deneyim çok etkilidir (Aysel, 2006:59). Kristal zekayı ölçmek için genel bilgi düzeyi, sözcük dağarcığı ve aritmetik akıl yürütme testlerinden yararlanılır (Oleron, 1992'den akt. Ören, 2011:13).

Çift etmen teorisinin başka bir temsilcisi Frederich Herzberg'dir. Herzberg (1968), çift etmen teorisini motivasyon üzerine kurmuş ve motivasyonu belirleyen iki faktörü “*motivasyonel faktörler*” ve “*hijyen faktörler*” olarak ikiye ayırmıştır. Herzberg'e göre, motivasyonel faktörler bireyi mutlu eden, bireyin çalıştığı işyerini benimsemesini sağlayan, iş tatmini ve doyumunu arttıran unsurlardır. Hijyen faktörler ise motive edici özellikleri daha az olan, bireyin çalışma koşulları, aldığı ücret düzeyi, işyeri politikası, ast-üst ilişkileri, özel yaşamdaki mutluluk düzeyi gibi unsurlardır. Herzberg, oluşturduğu bu çift etmen teorisinde bireylerin amaçlarını ve kaçındıkları hususları incelemiştir (Karagülmez Abamor, 2012).

Bu kapsamda Herzberg'in çift etmen teorisinde motivasyonel faktörlerin varlığı bireyi motive ederken, yokluğu herhangi bir etki oluşturmaz. Hijyen faktörlerin varlığı ise bireyin motive olması üzerine bir etki oluşturmazken, yokluğu doyumsuzluk oluşturur. Çünkü hijyen faktörler koruyucu etmenlerdir.

1.2.1.3. Çok Etmen Teorisi

Çok etmen teorisi ile ilgili çalışmalarda, zekayı ikiden fazla etmenin etkilediği savunulmaktadır. Çok etmen teorisinin dönüm noktası Edward Thorndike'nin geliştirdiği “*Çok Faktör Teorisi*” dir. Thorndike (1930), Spearman'ın yaptığı çalışmalardan büyük ölçüde etkilenmiş ancak yaptığı çalışmalarda Spearman'ın zeka anlayışının tamamen dışına çıkarak soyut zeka, somut zeka ve sosyal zeka şeklinde üç tip zeka olduğunu ileri sürmüştür (Semiz Köroğlu, 2006:17-18).

Thorndike soyut zekayı; düşünceleri ve sembolleri anlama ve yönetme yeteneği, somut zekayı; nesnelere ve şekilleri anlama ve yönetme yeteneği, sosyal zekayı ise bireyleri anlama, bireylerle ilişki kurma ve yönetme yeteneği olarak tanımlamaktadır. Bu kapsamda Thorndike, sosyal zeka adı altında duygusal zekanın tanımına yakın bir yapı oluşturmuş ve ilerleyen yıllarda duygusal zekanın teorik olarak oluşumuna ve

gelişimine katkı sağlamıştır (Newsome, Day ve Catano, 2000:1006'dan akt. Gürbüz ve Yüksel, 2008:176).

Çok etmen teorisine bileşik faktörlü çözümlene analizi ile yaklaşan Louis Leon Thurstone'a göre zeka (1938), birbirinden farklı ve zihin gücü isteyen yedi yetenekten meydana gelmektedir. Bu şekilde her farklı grup ile farklı bir yeteneği ölçmeye çalışan Thurstone, bu çalışmaları sırasında oniki faktör elde etmiş ancak bunlardan yedi faktörü adlandırmış ve bunları ölçmek için de "*Temel Yetenekler Testi*" ni geliştirmiştir (Durdu, 2015:22). Thurstone'un zekayı biçimlendirdiğini iddia ettiği yedi faktör şunlardır (Özgüven, 1998:146'dan akt. Gürsoy, 2005:79; Ören, 2011:15-16):

- *Sözel Yetenek*: okuduğunu anlayabilme, sözel muhakeme yapabilme ve kelime haznesi gibi faktörlerdir.
- *Kelime Akıcılığı*: konuşurken veya yazarken belli bir zaman diliminde belirli türden anlamlı sözcükleri bulabilme ve belirli bir tarife uygun kelime üretebilmedir.
- *Sayısal Yetenek*: basit matematik işlemlerini hızlı ve doğru olarak hesaplayabilme gibi faktörlerdir.
- *Genel Muhakeme Yeteneği*: tamamlamayı gerektiren sözel ve sayısal testlerde uygun olanı bulabilme gibi faktörlerdir.
- *Yer-Mekan İlişkileri*: nesnelere görünmeyen yönleriyle birlikte durum ve değişimlerini saptayabilme, hayal edebilme, canlandırabilme, yer-mekan ilişkilerini algılayabilme gibi faktörlerdir.
- *Bellek Faktörü*: geçmiş dönem ile şimdiki zaman arasında ilişki kurabilme, sayısal, sözel ve şekilsel sıraları ayrıntılarıyla akılda tutabilme gibi faktörlerdir.
- *Algısal Faktörler*: çeşitli nesnelere arasındaki benzerlikleri, farklılıkları ve ayrıntıları görsel algılayabilme gibi faktörlerdir.

Zekayı kuramsal düzeyde ilk kez inceleyen psikolog Joy Paul Guilford'un (1967) geliştirdiği zeka teorisi ise insanın zihinsel sisteminin yapısal bir bütünlük içerisinde olduğu ve süreçlerle ilgili işlemlerin bireyden bireye farklılık gösterebildiği görüşüne dayanmaktadır. Guilford'un oluşturduğu çok etmen teorisinde, bir ilişkinin davranış olarak ne ifade ettiği, küp kuramı ile ortaya konulmuş ve zeka; zihinsel işlem (*düşünme süreci*), içerik (*düşünülen bulgular*) ve ürün (*düşünme sonucu ortaya çıkan bulgular*)

olmak üzere üç boyuta ayrılarak, bu boyutları oluşturan etmenlerin üzerinde durulmuştur (Bacanlı, 2002:121; Gürel ve Tat, 2010:345).

Robert Sternberg (1985) ise çok etmen teorisine bambaşka bir açıdan yaklaşmış ve zekanın kültürel ve evrensel boyutlarını da ele alarak, birey zekasının farklı becerilerini konu edinen üçlü zeka teorisini (*analitik, yaratıcı ve pratik*) oluşturmuştur. Sternberg, ayrıca gerçek hayatta etkili bir performans için ihtiyaç duyulan becerilerin de geleneksel zeka testlerinin ölçtüğü beceriler kadar öneme sahip olduğunu iddia etmiştir (Durdu, 2015:24).

Stenberg'in üçlü zeka teorisindeki analitik zeka; analiz etme, ilgiye dayalı sorunlara yanıt verme, değerlendirme ve karar vermeyi içermekte, yaratıcı zeka; alışılmadık durumlarda sorunlar üzerinde alternatifler oluşturmayı ve karar vermeyi içermekte ve pratik zeka ise günlük sorunlara bu becerilerin uyarlamasını yani bu becerilerin hayata geçirilmesini içermektedir (Tok ve Sevinç, 2010:68-69). Ancak Stenberg'in yaptığı araştırmalarda, teoride bulunan zekalar arasında denge olması gerekirken, bu üç zeka arasındaki ilişkinin zayıf olduğu görüldüğünden dolayı sadece birincisi halen var olan testlerle ölçülebilmektedir (Özdemir, 2006:19).

Thorndike, Thurstone, Guilford ve diğer birçokları gibi psikolog olan Howard Gardner da zekanın tek bir faktörle açıklanamayacak kadar çok sayıda yeteneği içerdiğini ileri sürmüştür. Gardner aynı zamanda insan zekasının objektif bir şekilde ölçülebileceğini iddia eden geleneksel zeka anlayışını da reddetmiştir (Saban, 2010:8'den akt. Şenocak, 2012:43).

Gardner, zeka hakkındaki eski görüşlerin sınırlarını en iyi gören ve gösteren kişilerden birisidir (Goleman, 2013:67). Gardner'a göre zeka, değişen dünyada yaşamak ve değişimlere uyum sağlamak amacıyla her bireyde kendine özgü olarak bulunan beceriler ve yetenekler bütünüdür. Yaşamın her anında, farklı zaman ve durumlarda bireyin zekası harekete geçer ve kullanılır. Örneğin bir hedefin gerçekleştirilmesinde, bir makinenin icadında, diğer bireylerin ikna edilmesinde, bir söküğün dikilmesinde, bir resmin çiziminde veya bir rolün canlandırılmasında bu görülebilir (Sirem, 2009:5).

Bu kapsamda Gardner'in zeka teorisi geleneksel "IQ" testlerinde olduğu gibi zekayı dar kapsamlı olarak sadece sözel ve sayısal yeteneklerinin baz alındığı bir bakış açısı ile ele almamıştır.

Howard Gardner, 1983 yılında “Frames of Mind (*Zihin Çerçevesleri*)” isimli eserinde ortaya koymuş olduğu “Çoklu Zeka” teorisi ile geleneksel zeka anlayışını bitirmiş ve “IQ” görüşüne karşı çıkmıştır. Eserinde hayatta başarılı olmak için tek tip bir zekanın şart olmadığını ve zekanın yedi farklı alanı olduğunu belirtmiştir (Goleman, 2013:67). Ayrıca Gardner, bu kuram ile bireylerin zeka alanlarını araç olarak kullanarak, hayatın her alanında gelişmelerine imkan sağlamayı da amaç edinmiştir (Güleryüz, 2010:127).

Gardner’ın çalışmalarının ürünü olan “Çoklu Zeka” kavramı toplam yedi zeka alanını içermekteyse de, daha sonra 1999 yılında yayınladığı “Intelligences Reframed (Zeka Yeniden Yapılandırıldı)” adlı eserinde bir zeka alanından daha bahsetmiş ve çoklu zeka teorisini yeniden formüle etmiştir (Gündeşli, 2006:10).

Gardner’in ileri sürdüğü zekanın sekiz alanı “Sözel-Dilsel Zeka, Mantıksal-Matematiksel Zeka, Görsel-Mekansal Zeka, Bedensel-Kinestetik Zeka, Müziksel-Ritmik Zeka, Sosyal-Kişilerarası Zeka, Kişisel-İçsel Zeka ve Doğacı Zeka” dır. Bu kapsamda alanlar aşağıda tek tek açıklanmıştır (Bacanlı, 2002:121-126; Toktamışoğlu, 2004:68; Özyılmaz Akamca ve Hamurcu, 2005:179; Titrek, 2007:33-38; Gündeşli, 2013:10-16):

1.2.1.3.1. Sözel-Dilsel Zeka

Sözel-dilsel zeka, dili değişik şekillerde kullanma yeteneğidir. Bir bireyin kendi diline ait kavramları bir konuşmacı ya da bir siyasetçi gibi sözlü olarak ya da bir yazar, editör veya gazeteci gibi yazılı olarak etkili bir biçimde kullanabilme kapasitesidir. Bu zeka, dilin gramer yapısına, sözcük dizimine, vurgulamalara ve kavramları da kastettikleri anlamlara uygun olarak özenle kullanmayı gerektirir.

Bu zekanın en belirgin özellikleri okuma, yazma, dinleme ve konuşma ile iletişim sağlanarak kullanılır. Dil zekasının kullanımı, önceki bilgiyi ve anlamayı, yeni bilgiye bağlamada yardımcı olmakta ve bağlantının nasıl olacağını açıklamaktadır. Ayrıca dil zekası, iletilenin bireysel olarak algılanmasını da sağlamaktadır. Şairler, yazarlar, politikacılar ve gazeteciler bu zekaları gelişmiş kişilerdir. Bu zekanın özündeki kapasiteler şunlardır:

- Öğrenme, öğretme ve açıklama,
- Sözcüklerin içeriğini ve düzenini anlama,

- Amaçlara dönük yazma,
- Konuşma etkinlikleri,
- Araştırma yapma,
- Diyalog yazma,
- Sunu yapma,
- Drama etkinliklerinde bulunma,
- Söze dayalı etkinliklerde rol alma,
- Yaşadığı bir olaydan sonraki duygularını anlatma,
- Mizaha dayalı anlatım yapma,
- Hatırlama ve geri getirme,
- Anlamaya yönelik çözümleyici sorular sorma,
- Yazılı ya da sözlü olarak etkili hitabet, ikna ve etkileme gücü.

Sözel ve dilsel zekası yüksek olan bireyler, sözel olarak iyi iletişim kurmaktadır. İyi bir kelime hazineleri vardır. Her hikayeyi, masalı, fıkrayı anlatırlar. İyi bir hafızaları vardır. Bireylerin seslerini, dil üslubunu, okumasını ve yazmasını taklit edebilirler. Cümleleri dinler, yorumlar, farklı bir tarzda ifade eder ve söylediklerini hatırlarlar. Farklı zamanlarda, farklı amaçlar için, farklı gruplara etkili bir biçimde hitap edebilirler. Dinleyicileri, konuşmaları ile etkilerler. Bu yüzden etkili iletişim becerilerine de sahiptirler. Ayrıca okuma, yazma, dinleme ve konuşma gibi dil sanatlarına farklı yapılar kazandırabilirler.

1.2.1.3.2. Mantıksal-Matematiksel Zeka

Mantıksal-matematiksel zeka, matematiksel hesap yapma, problem çözme, mantıklı düşünme, soyut ilişkileri kullanma ve değerlendirme yeteneğidir. Tümdengelim ve tümevarım ile akıl yürütme, soyut problemler çözme ve birbiri ile ilişkili kavramlar ve düşünceler arasındaki karmaşık ilişkileri anlama kapasitesidir. Bilim adamları, bilgisayar programcıları, matematikçiler bu zekaları gelişmiş kişilerdir. Bu zekanın özündeki kapasiteler şunlardır:

- Problem çözme,
- Soyut yapıları tanıma,
- Geometri çalışmaları,

- Ölçme çalışmaları,
- Tümevarım yoluyla akıl yürütme,
- Tümdengelim yoluyla akıl yürütme,
- Sebep sonuç ilişkisi kurma,
- Logoları birleştirme,
- Veri toplama,
- Bulmaca çözme,
- Deney yapma,
- Bağlantı ve ilişkileri ayırt etme,
- Eleştirel düşünme etkinlikleri,
- Proje hazırlama,
- Karmaşık hesaplamalar yapma,
- Bilimsel yöntemler kullanma.

Bir bireyin; matematikçi, muhasebe memuru veya istatistikçi gibi sayıları etkili bir şekilde kullanabilmesi ya da bir bilim adamı, bir bilgisayar programcısı veya bir mantık uzmanı gibi neden-sonuç ilişkisi kurarak, olayların oluşumu ve işleyişi hakkında etkili bir şekilde mantık yürütebilme kapasitesidir. Bu zekası yüksek olan bireyler, zekasını nesnelere sınıflayarak, nesnelere belli özelliklerini niceliksel olarak sayısalılaştırarak, hesaplayarak, genellemeler yaparak, hipotezleri test ederek kullanırlar. Ayrıca zeka oyunlarında da başarılıdırlar. Deney yapma, sınıma, sorgulama ve araştırmalardan zevk alırlar. Öğrenme konusunda daha çok keşifler, düşünme, tümevarım ve problem çözmeden yararlanırlar.

1.2.1.3.3. Görsel-Mekansal Zeka

Görsel-mekansal zeka, imajları algılara dönüştürme, zihinsel imajlar oluşturma, görsel hafızayı kullanma ve grafik görüntüler oluşturma yeteneğidir. Görsel ve mekansal zeka, resimler ve imgeler zekası ya da görsel dünyayı doğru olarak algılama ve bireyin kendi görsel yaşantılarını yeniden oluşturma kapasitesidir. Renk, şekil ve biçimi somut ürünlere dönüştürme yeteneklerini içerir. Ressamlar ve mimarlar bu zekaları gelişmiş kişilerdir. Bu zekanın özündeki kapasiteler şunlardır:

- Aktif hayal gücü,

- Fotoğraf çekme çalışmaları,
- Zihinde canlandırma,
- Üç boyutlu deneyler yapma,
- İmajlarla zihinsel manevralar yapma,
- Karikatürler çizme,
- Kavram haritası hazırlama,
- Nesnelere arasındaki ilişkileri tanıma,
- Farklı açılardaki objeler arasında benzerlik ve farklılıkları tanıma,
- Grafikler tasarlama ve çizme.

Bir bireyin, avcı, izci ya da rehber gibi görsel ve mekansal dünyayı algılaması ve bir dekoratör, mimar ya da sanatçı gibi edindiği izlenimler üzerinde işlemler yapabilme yeteneğidir. Bu zekası yüksek olan bireyler; renklere, çizgilere, şekillere, biçimlere ve bu kavramlar arasındaki ilişkilere karşı duyarlıdır. Okurken kelimelerden çok resimlerden anırlar. Tasarım, çizim ve görsellikten zevk alırlar. Bir objenin farklı açılardan perspektifini anlayabilir ve onu zihinde canlandırabilirler.

1.2.1.3.4. Bedensel-Kinestetik Zeka

Bedensel-kinestetik zeka, vücudu etkili bir şekilde kullanma yeteneğidir. Akıl ve bedenin uyumlu kullanımınıdır. Bu zeka, vücut hareketlerini kontrol etmeyi ve yorumlamayı, vücut ile zihin arasında bir uyum oluşturmayı sağlamaktadır. Bir bireyin, bir aktör, bir atlet ya da bir dansçı gibi duygu ve düşüncelerini tüm bedeni ile ifade etmedeki ustalık ya da bir heykeltıraş, bir usta, bir tamirci ya da bir cerrah gibi ellerini kullanma ve bir şeyler üretme yeteneğidir. Ayrıca bu zeka, koordinasyon, el çabukluğu, denge, güç, hız, esneklik ve dokunsal duyarlılık gibi özellikleri içermektedir. Aktörler, atletler, sporcular, dansçılar bu zekaları gelişmiş kişilerdir. Bu zekanın özündeki kapasiteler şunlardır:

- Etkileyici hareketler tasarlama ve uygulama,
- Vücut hareketlerini kontrol etme,
- Drama etkinliklerine katılma,
- Sportif faaliyetlere katılma,
- Vücut dilini kullanma,

- Kendi bedeninin farkında olma,
- Zihin ile beden arasında güçlü bir bağ kurma,
- Pantomim yetenekleri.

Bir cerrahın açık kalp ameliyatı yaparken gösterdiği incelik ya da bir pilotun göstergelerin ince ayarını yaparken gösterdiği performansı, bu zekanın gelişimine örnek olarak verilebilir. Bu zekası yüksek olan bireyler, uzun süre hareketsiz oturamazlar ve bu bireyler için söylenenlerden çok yapılanlar önemlidir. Bu yüzden, dinleme, konuşma, dans, koşma, dokunma ve hareket etmeyi severler. Öğrendiklerine dokunmayı, ellemeyi ya da onları kullanmayı tercih ederler. Motor becerileri gelişmiştir. Bu yüzden fiziksel yetenek isteyen alanlarda yenilikler keşfeder ve farklılıklar ortaya çıkarırlar.

1.2.1.3.5. Müziksel-Ritmik Zeka

Müziksel-ritmik zeka, sesle anlam ve kavram oluşturma yeteneğidir. Müzik, bireyin ses ve vücudunu kullanarak kendini ifade etmesiyle ortaya çıkan en eski sanat biçimlerinden birisidir. Müzik, üç temel ögeyi kullanarak konuşulan bir dildir. Bunlar ses perdesi, ritim ve tondur. Gardner düzenli olarak müzikle bir arada olan her bireyin bu üç ögeyi kullanarak beste yapma, şarkı söyleme ve enstrüman çalma gibi müzikal etkinliklerde sahip olduğu bazı becerilerle başarılı olabileceğini belirtmektedir. Müziksel ve ritmik zeka, Gardner'in zeka alanları içerisinde ilk önce gelişendir. Çünkü sesin, ritmin ve titreşimin bilinci etkileme efektleri, diğer zeka türlerinden güçlüdür. Bu zekanın özündeki kapasiteler şunlardır:

- Şarkı söyleme,
- Seslere karşı duyarlılık,
- Müziğin ve ritmin yapısına değer verme,
- Müzikle ilgili şemalar oluşturma,
- Ritm ve tempo tutma,
- Mırıldanma,
- Fon müziği kullanma,
- Enstrüman kullanma,
- Teknolojilere dayalı materyal hazırlamada müziği kullanma,
- Melodi, ritim ve sesleri taklit etme, tanıma ve oluşturma,

- Ton ve ritimlerin değişik özelliklerinin kullanma.

Çevredeki seslerden anlam çıkarma, konuşulan bireyin ses tonundan ruhsal durumunu kestirme, arabanın motor sesinden problem olduğunu anlama gibi davranışlar da müziksel zeka dendiğinde akla gelmeyen ancak onun önemli bir parçası olan yeteneklerdir.

1.2.1.3.6. Sosyal-Kişilerarası Zeka

Sosyal-kişilerarası zeka, başkalarının duygularını, hislerini ve isteklerini ayırt etme ve anlama yeteneğidir. Ayrıca, iletişim becerisi ve duygusal yeterliliklerdir. Bu zeka ayrıca, yüz ifadelerine, seslere ve mimiklere karşı duyarlılığı, kişilerarası ilişkilerde farklı özelliklerin farkına varma, etkili ve uygun bir şekilde cevap verebilme yeteneklerini içerir. Bu zeka türü en fazla bireyler arasındaki ilişkilerde ve iletişimde ortaya çıkmaktadır. Bu zekanın özündeki kapasiteler şunlardır:

- Beyin fırtınası yapma,
- İnsanlarla sözlü ya da sözsüz etkin iletişim kurma,
- İşbirliğine dayalı öğrenme,
- Bir bireyin ruhsal durumunu ya da duygularını okuma,
- Paylaşma,
- Empati kurma,
- Grup çalışması yapma,
- Sinerji kazanma ve oluşturma,
- Organize işleri yürütme.

Bu zekası gelişmiş bireyler; moral, mizaç, güdüler ve eğilimleri fark eder ve ayırıştırırlar. Diğer bireyleri konuşmaları ile etkilerler. Gruplar halinde çalışmaktan zevk alırlar. Farklı kültürler, farklı yaşam tarzları konusunda çok meraklıdırlar. Davranışlarının sonuçlarını değerlendirebilirler. İnsanların her türlü olan davranışlarına karşı kabul edicidirler. Sözel ve bedensel dili etkili bir biçimde kullanırlar. İnsanları organize etme yetenekleri vardır. Liderlik vasıfları taşırlar. Diğer bireylerin duygularına karşı duyarlıdırlar.

1.2.1.3.7. Kişisel-İçsel Zeka

Kişisel-içsel zeka, duyguları ayırt etme ve doğru zihinsel modeller oluşturma yeteneğidir. Düşünme ve akıl yürütme en üst düzeydedir. Bir bireyin kendisi hakkında bilgi sahibi olması ve bu bilgiye göre hareket edebilmesidir. Ayrıca bireyin kendi güçleri ve sınırlılıkları hakkında gerçekçi bir düşünceye sahip olması; iç dünyası, istekleri, motivasyonları, ihtiyaçları ve arzularının farkında olmasıdır. Bu zeka, bireyin kendini anlama, kendine güven ve özdenetim becerisini de içermektedir. Bu zekanın özündeki kapasiteler şunlardır:

- Kişisel çalışma,
- Kişisel hedefler oluşturma,
- Kişisel projeler geliştirme,
- Kişisel sorumluluklar alma,
- Kendine güven,
- Konsantrasyon,
- Düşünsellik,
- Güvendiği arkadaşlarının düşüncelerini dikkate alma,
- Çevresinde güvendiği insanların eleştirilerini not etme ve önemseme,
- Değişik duyguların farkında olma,
- Olaylardaki zayıf ve güçlü davranışlarını not etme,
- Özü tanıma ve değer verme,
- Yüksek düzeyli düşünme becerileri ve akıl yürütme.

Gardner'a göre günlük hayattaki en önemli zekadır. İçsel-Öze dönük zekası güçlü olan bir birey, kendi coşkularının sınırlarını anlayabilen, kendi davranışlarını doğru yönetebilen kişidir. Böyle bir birey, zamanında düşünmeyi, yanıtlamayı ve kendini değerlendirmeyi bilir. Özgürlüğüne düşkündür. Bireysel çalışmalardan zevk alır. Yaşadıkları her olay veya deneyim üzerinde çok fazla düşünürler. Kendi içlerinde bir değer ve anlayış sistemi oluştururlar. Her şeyde kendilerinden bir şey ararlar.

1.2.1.3.8. Doğacı Zeka

Doğacı zeka, Gardner tarafından açıklanan son zeka alanıdır. Doğal çevreyi anlama, tanıma ile ilgilidir. Doğacı zeka, bireyin çevredeki bitki ve hayvan türlerini fark

ettiklerinde ve alt türlerini sınıflandırma prensiplerini oluşturabildiklerinde ortaya çıkmaktadır. Bu zeka, hem yapay çevreyi hem de doğal çevreyi kapsamaktadır. İzci, dağcı, biyolog ve zoologlar bu zekaları gelişmiş olan bireylerdir. Bu zekanın özündeki kapasiteler şunlardır:

- Doğa gezileri yapma,
- Doğayı anlama ve geliştirmeye dönük proje ve deneyler yapma,
- Doğa ile bütünleşme,
- Doğal bitki örtüsüne duyarlılık,
- Canlılar ile etkileşim kurma ve koruma,
- Doğanın tepkilerine karşı duyarlılık ve farkındalık,
- Doğadaki bitki ve hayvanları tanıma ve sınıflama.

Doğacı zekası güçlü olan bireyler, doğanın birey üzerindeki ve bireyin doğa üzerindeki etkisiyle ilgilenirler. Sağlıklı bir çevre oluşturma bilincine sahiptirler ve çevrelerindeki doğal kaynaklara, hayvanlara ve bitkilere karşı çok meraklıdırlar. Doğayı sever ve korurlar. Araştırmacıdırlar. Doğadaki canlıları incelemekten hoşlanırlar.

Bu kapsamda çalışmanın bu kısmına kadar ayrıntılarıyla açıklanan duygu ve zeka kavramı ile birlikte bu iki kavramın birbirleriyle olan uyumlarına ve beyin ile olan ilişkilerine de değinmekte fayda vardır. Bu kapsamda aşağıda zeka, duygu ve beyin ilişkisi irdelenecektir.

1.2.2. Zeka, Duygu ve Beyin İlişkisi

Duygular, dikkati toplama yeteneği ve zeka üzerinde etkilidir. Bilişsel yetenekler, davranışlarımızın temelinde yer alan duygusal duyarlılığın ve duygu denetiminin temelini oluşturan yeteneklerdir. Bu yetenekler, diğer bir söylemle sağlıklı duyguları, sağlıksız duygulardan ayırmayı ve negatif duygulardan pozitif duygulara nasıl geçilebileceğini göstermektedir. Bu durum, bilişsel ve duygusal alanın birbiri ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Bu nedenle bu iki alanı (zeka ve duyguyu) birbirinden ayırmak mümkün değildir (Sirem, 2009:7-8).

Çağdaş psikoloji çalışmaları, zekanın duygudan arındırılmış şeklinin tek başına hiçbir şey ifade etmeyeceğini, duygularını yönetemeyen bir bireyin, zekasını hiç yönetemeyeceğini ortaya çıkarmıştır. Dolayısıyla zeka ve duygu birbirini tamamlayan iki kavramdır (Tekin Acar, 2001:16-17).

Bu kapsamda zeka ve duygu mükemmel bir uyum içerisinde ve beynin farklı bilinç biçimlerini birleştirerek bireyin hayatında yol alması için yardımcı olurlar. Genelde zeka ve duygu, beyinde bir denge halindedir. Duygu, bilişsel zihnin işleyişine katkı sağlar ve bilişsel zihin de bu katkı ile elde ettiği verileri şekillendirir. Böylece her ikisi de beyindeki farklı ama birbirleriyle bağlantılı olan iki alanı yansıtmaktadır (Goleman, 2013:36).

Beyin hakkındaki gelişmeler, duygu ve zeka ilişkilerine yeni bakış açıları getirmiştir. Bu gelişmeleri daha iyi anlayabilmek için beyin alanını incelemek gerekmektedir.

Kafatası içerisinde üç kat beyin zarı ile örtülü olan beyin, gri ve pembe beyaz renkte ve buruşturulmuş kağıt görüntüsüne sahiptir. Gri renk, sinir hücrelerinden (nöronlar) kaynaklanmaktadır. Pembe-beyaz rengin kaynağı ise sinir bağlarıdır (Foster-Deffenbaugh, 1996'den akt. Keleş ve Çepni, 2006:67). Milyarlarca hücreden oluşan beyin, Güteryüz'ün tanımıyla (2010:9); “...*bioelektrik üretilen bunu dalga enerjiye çeviren ve içerisinde oluşan anlamları, bir yandan ruh dediğimiz yapıya yükleyen ve diğer yandan da dışarıya yayan organik bir yapıdır*”.

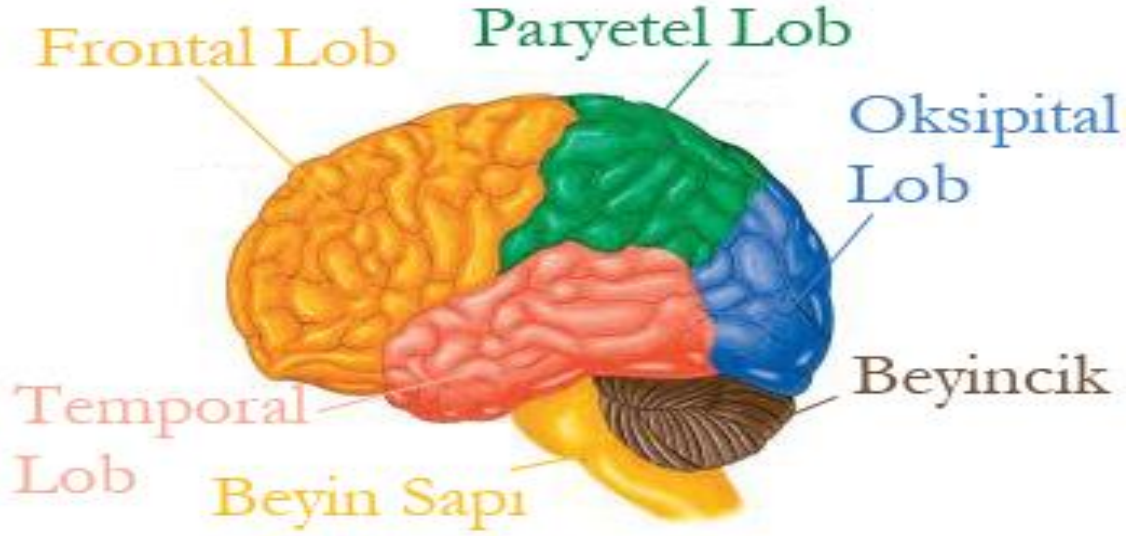
İnsan, beyin gelişimini tamamlayarak dünyaya gelmemektedir. Beyin gelişimiyle ilgili olarak ilk belirtilmesi gereken, beynin en ilkel kısmının beyin sapı olduğudur. Beyin sapı, temel yaşam fonksiyonlarını düzenlemektedir. Duygu merkezi olan bu kökten, daha sonra “neokorteks” yani düşünen beyin kısmı oluşmuştur. Zeka ve duygu arasındaki ilişki, düşünen beynin duygu merkezinden oluşmasından kaynaklanmaktadır (Aslan, 2013:24). Zeka ve duygu, beyindeki lobların süreçleri etkili olarak kullanma düzeyi ile oluşan uyum sürecinde meydana gelmektedir. Tüm bunların oluştuğu beyinde bulunan loblar, ana ve ara bölümleri aşağıda sırayla açıklanmıştır (Titrek, 2007:9-10; Korkmaz ve Mahiroğlu, 2007:96; Özdemir Yaylacı, 2008:28; Aslan, 2013:24-25):

- **Beyin sapı:** Beynin alt kısmıdır. Küçük olmakla birlikte, beyin ile vücudun geri kalan kısmı arasındaki bütün sinir bağlantısı buradan geçtiğinden hayati öneme sahip olan bir bölgedir. Omuriliğin tepesini çevreleyen kısımdır. Beynin bu kısmı temel yaşamsal faaliyetleri kontrol eder. Nefes alma, kalp atışları, tehlike durumundaki refleksler gibi davranışlar beyin sapı tarafından kontrol edilir. Merkezi sinir sistemini düzenler. Bilincin oluşmasında ve uyku düzeninde anahtar bir görev üstlenir.

- **Neokorteks:** İnsan beyninin yaklaşık %76'lık kütesini oluşturur. Neokorteks, her biri değişik fonksiyonlara sahip temporal, frontal, parietal ve oksipital loblardan oluşur. Düşüncenin merkezidir. Görme, konuşma, işitme, düşünme gibi üst düzey zihinsel fonksiyonları yönetir. Neokorteks, kararların alındığı, deneyimlerin saklandığı, konuşmanın üretildiği, anlamının oluştuğu, sanat eserlerinin görüldüğü, müziğin dinlendiği merkezdir. Duyu algılaması, motor emirleri, bilinçli düşünme ve dil gibi yüksek fonksiyonların yürütülmesinde görev alır.
- **Frontal lob:** Alın kısmında yer alır. Kafatasının ön kısmından yani alından başlayarak arkaya doğru uzanır. Bilinçli düşünmeden sorumlu olan beyin bölgesidir. Hedefleri belirleme, davranışları planlama, geri bildirim değerlendirme ve görevlere sistematik bir açıdan yaklaşma gibi yüksek seviyeli bilinci düzenler. Bu yüzden zarar görmesi durumunda ruh hali ve hissiyatta değişiklik olabilir. Prefrontal korteks de frontal lobun korteksidir. Davranışlara neden olan bileşenlerin bağlantılarını yapar ve onları bütünleştirir.
- **Temporal lob:** Beynin sağ ve sol taraflarında bulunan sağ ve sol şakak loblarıdır. Tabanda yer alır. Dili ve mantiki perspektifi destekler. Konuşma, hafıza ve duymanın da dahil olduğu bir çok görevi bulunmaktadır. Özellikle sol şakak lobu çok kişiseldir. Görsel bilgi işleme süreçlerinin bazı yönleri, şakak lobları tarafından gerçekleştirilir. Ses ve kokunun algılanması, mekanlar ve yüzler gibi karmaşık uyarıların işlenmesi bu lob tarafından sağlanır.
- **Paryetal lob:** Yanlarda yer alır. Dış çevrenin algılanması ve dış çevre ile daha önce kazanılmış olan algılar yardımıyla anlamlandırılması gibi önemli noktaları destekler. Bu faaliyetler aynı zamanda dış çevredeki objelerin birbirleri arasındaki veya kendi aralarındaki ilişkileri de kapsar. Çeşitli duyu organlarımızdan gelen bilgileri birleştirmede önemli rol oynar.
- **Oksipital lob:** Kafanın arka kısmında yer alır. Ses, kısmen beyindeki derin merkezde ve şakak loblarında işlenir. Duyusal gösterim ve hareketin kontrolü loblar arasındaki orta çizginin her iki yanındaki dar bantlarda gerçekleşmektedir. Hafif zarar görmesi bile halüsinasyonlara sebebiyet

verebilmektedir. Ayrıca görme duyusuyla ilgili bilgilerin de işlendiği lobdur.

- **Beyincik:** Yukarıdan aşağıya biraz basık bir şekilde olan beyincik, vücudun denge organlarından birisidir. Beynin onda birlik bölümü ve sinir hücrelerinin yarısından fazlasından sorumludur. Otomatik hareketleri ve dengeyi kontrol eder. Kol ve bacaklardaki kasların çalışma derecesini düzenleyerek birbirleriyle uyumlu çalışmasını sağlar.
- **Limbik Sistem:** Beyin sapını çevreleyen kısımdır. Duygular ve uzun süreli belleği kontrol eden sistemdir. Amigdala ve hipotalamus bu kısmın iki önemli parçasıdır. Limbik sistem duyularımızı kontrol eder. Açlığı, susuzluğu, cinsel arzuları ve diğer zevkleri düzenler. Ayrıca uzun süreli belleğin önemli bir kısmı limbik sistem tarafından düzenlenir.
- **Amigdala:** Beynin her iki yarım küresinin ortasında yer alan ve bezelye tanesi büyüklüğünde olan organdır. Limbik halkanın altında, beyin sapının üzerinde bulunur. Bireyin çevresi ve düşünceleri ile ilgili anlık durumunu yansıtır. Duygusal hafıza ve duygusal tepkilerin oluşmasında etkin role sahiptir. Öfke, korku, sevinç ve başarı gibi duyguların merkezidir. Beslenme ve cinsellik gibi güdüsel eylemleri de düzenler.
- **Hipotalamus:** Limbik sistemle ilgili badem şeklindeki diğer beyin kısmıdır. Duygusal davranışlar üzerinde derin etkileri bulunur. Vücut ritminin kontrolünü sağlar. Nefret, korku, cinsel davranış, beslenme, susama, acıkma gibi hislerin merkezi olup, vücut ısısının düzenlenmesini ve kan basıncını da ayarlayan bölümdür.



Şekil 1.4. Beyin Anatomisi (<http://www.beyintumorleritedavisi.com/beyin-anatomisi>)

Beyin tüm bu ana ve ara bölümleri ile birlikte hareket ederek belli kalıplar halinde düşünür. Beyinde; düşünce, duygu kalıbı ve bir de bedensel durum kategorileri vardır. Bunlardan sonra hedefi belirleme, karar verme, eyleme geçme ve bu eylemi sürdürme aşamaları gelir. Örneğin, bireyin elinde tuttuğu bir kalemin işlevselliği düşünce kalıbını, kalemi sevip sevmediği duygu durumunu, kalemle işlem yapacaksa o an aklından geçirdiği “şu an yazmasam da olur, zaten yorgun ve bitkinim” gibi ifadeler ise bedensel durumunu ifade eder (Tarhan, 2007:29-30). Tüm bu süreçlerin bir bütün halinde hareket etmesi, duygu, zeka ve beyin ilişkisinin önemini ortaya koymaktadır.

Beynin sahip olduğu özellikler ve ilişkiler incelendikçe, beyin üzerinde yapılan araştırmalar da çoğalmaktadır. Duygu, zeka ve beyin ilişkisinin daha net anlaşılması için sağ ve sol beyin fonksiyonları ile ilgili yapılan araştırmalara da değinmekte fayda vardır.

Robert Ornstein ve diğer araştırmacıların yaptığı çalışmalar, insan beyninin sağ ve sol loblarının farklı çalıştığını ortaya koymaktadır. Yapılan çalışmalar beynin sol yarımküresinin matematik, dil ile ilgili fikirlerin işlenmesi, analiz, anlama, yazma, fikirlerin sınıflandırılması, veri toplama, ayrıntı, planlama, sözel, mantıksal, analitik işlevleri idare ettiğini ortaya koymaktadır. Sağ yarımküre ise sözel olmayan işlevlere yönelmekte; hayal gücü, bütüncül düşünme, renk, müzik, ritim, şekil, boyut ve şemaların (grafik, harita, çizgiler gibi) işlenmesi, sanatsal faaliyetler, sentez yapma,

duygular ve sezginin kullanılması, farkında olma, belirsizliklerle ilgilenme, anlamlandırma, rastlantısal ve açık uçlu fikirlerin işlenmesi ve görsel-uzaysal işlemleri yönetmektedir (Özden, 2003; Demirel, 2003; Dalrymple, 2004; Gülpınar, 2005'den akt. Korkmaz ve Mahiroğlu, 2007:69).

Beyin esasında yukarıda anlatıldığı gibi basit bir sınıflandırmayla ayıramayacak kadar karmaşık bir yapıya sahiptir. Beynin içerisinde yer alan limbik sistem ve korteks gibi bazı bölümleri bütüne katkı sağlayacak derecede etkin rol oynarlar. Bu görüşlere göre beyin sol yarımküresi bedenin sağ tarafını, sağ yarımküresi ise bedenin sol tarafını kontrol ve kumanda eder. Böylece sağ elini kullanan bireyler beyin sol yarım küresini, sol elini kullanan bireyler ise beyin sağ yarımküresini daha etkin kullanırlar. Ayrıca her iki yarımküre, hızlı ve etkin olmasa da birbirlerinin fonksiyonlarını yerine getirmektedir. Yapılan çalışmalar beyin iki farklı bölümünün iki farklı zihinsel süreçleri yerine getirdiği, fakat bu zihinsel süreçler arasındaki etkileşimin kesilmesi durumunda en basit yaşam aktivitelerinin dahi gerçekleştirilemeyeceğini ortaya koymaktadır (Özdemir Yaylacı, 2008:31-33).

Duygu ve zeka merkezli beyin üzerine yapılan araştırmalar (Tarhan, 2007:31-35); zeka ile duyguyu birleştiren alanın ön beyin olduğunu göstermiştir. Ön beyin gelişmiş bir bireyin, zeka ile duygu dengesini sağlayarak, sağ ve sol loblarını daha iyi kullanabileceği öngörülmüştür. Bu kapsamda beyin sol lobu mantıksal süreçlerden, sağ lobu duygusal süreçlerden, ön kısmı ise bunları eyleme çevirmekten sorumludur. Beynin sol kısmının, zekayı mantıksal olarak kullandığı, rasyonel ve stratejik düşünceler üretip uzun vadeli planlar yaptığı tespit edilmiş iken, beyin sağ kısmının ise duygusal olduğu, sıcaklık ve yakınlığa önem verdiği tespit edilmiştir.

Yukarıda anlatılanlarda da görüldüğü üzere duygu, zeka ve beyin arasındaki ilişki irdelendiğinde, duygusal ve zekasal süreçler, birlikte hareket eden süreçlerdir. Hem duygusal hem de rasyonel bir varlık olan insanın, tam akılcılığı sağlayan gelişimi, yüzelli bin yıl önceye dayanmaktadır. Bu durumda insanı insan yapan olgu, önceden var olan bir duygusal tabanın üzerine akılcı bir zekanın eklenmesidir. Akılcı yetenekler daha önceden var olan ve halen gelişmeye devam eden duygusal özelliklerle birleşmiştir (Massey, 2002'den akt. Çakar ve Arbak, 2004:32-33).

Bu yaklaşımlar doğrultusunda, duygu ve zeka üzerine benimsenen eski yaklaşımlar artık yerini bilimsel yaklaşımlara bırakmıştır. Duyguların, gereksiz ve hatta

tehlikeli olduğu düşüncesi terk edilmiştir. Çünkü zeka, duygulardan uzaklaştırılmış, sezgisiz ve yalnız başına hiçbir şey ifade etmemektedir. Bireyin beyni, zekası ve duyguları ayrılmaz iç içe bir bütündür (Ağalı, 2015:10).

Duygusal özellikler, bireyi diğer bireylerden ayıran, yaşamsal öneme sahip olan, doğuştan gelen mizaç, düşünceler ve yaşam deneyimleri ile oluşan özellikler olarak değerlendirildiğinde; bu duygusal özelliklerin sadece bilinçte olması yeterli gelmemekte ve onları etkili bir şekilde kontrol etmenin önemi de ortaya çıkmaktadır. İşte bu noktada duygusal zeka devreye girmektedir (Yıldız, Aydoğdu Karaaslan ve Gültekin, 2008:19).

Çalışmanın bundan sonraki kısmında tüm bu süreçler kapsamında gelişim gösteren duygusal zeka kavramı üzerinde durulacak ve kuramsal temellerinden, modellerine kadar konu ayrıntılı olarak irdelenecektir.

1.3. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Duygusal zeka konusu 20. Yüzyılda ivme kazanmıştır. IQ'nun başarıda tek ölçüt olmadığına ispatlanması, sosyal bilimlere olan ihtiyaç ve yönelişin giderek artması, birey odaklı yaklaşımların önem kazanması, duygusal zekanın ivme kazanmasındaki en büyük etkenler olmuştur (Özdemir Yaylacı, 2008:45). Duygusal zeka (DZ), uluslararası alanda “Emotional Intelligence (EI)” veya “Emotional Quotient (EQ)” olarak kullanılmaktadır. Genel anlamda daha çok benimsenen ise “EQ” kısaltmasıdır.

Thorndike'nin (1920) ortaya attığı sosyal zeka teorisi, duygusal zekanın teorik altyapısını oluşturmaktadır. Bu teoriye göre bireylerin başkalarının duygularını anlama ve algılama yeteneği, genel zekasından ayrı bir özelliktir. Thorndike, sosyal zeka adı altında duygusal zekanın tanımına yakın bir yapı oluşturmuştur (Newsome, Day ve Catano, 2000:1006'dan akt. Gürbüz ve Yüksel, 2008:176).

Duygusal zeka kavramının ortaya çıkmasında Thorndike'nin “Sosyal Zeka” kuramının yanında bir önceki bölümde ayrıntılı olarak yer verdiğimiz Gardner'in (1983) “Çoklu Zeka Kuramı”nın etkisi de büyüktür. Gardner sekiz farklı zekadan bahsetmiştir. Gardner'in kuramındaki içsel-özedönük zeka (bireyin kendisiyle olan iletişimi, karakter ve kişilik zekası) ve sosyal-kişilerarası zeka (bireyin diğer bireylerle olan ilişkileri, uyum zekası), duygusal zeka (Emotional Quotient) kavramına temel oluşturmuştur. Her iki kuramcı da, birey zekasını bilişsel zekanın ötesine taşımak gerektiğini ve zekanın

sosyal ve duygusal boyutlarının tanınması gerektiğini vurgulamışlardır (Stenberg, 2004'den akt. Tufan, 2011:2).

Yakın zamanda duygusal zeka üzerine yapılan araştırmaların çoğu Gardner'ı esas almaktadır. Duygusal zeka terimini kullanmasa da içsel-özedönük zeka ve sosyal-kişilerarası zeka olarak öne sürdüğü zeka çeşitlerine model olarak başvurulmuştur (Quebbeman ve Rozell, 2002:128'den akt. Sü Eröz, 2011:39).

Özellikle, Le Doux tarafından 1980'li yılların sonları ve 1990'ların başında New York'da yapılan bir dizi çalışma, bireyin duygusal sisteminin, anatomik olarak neokorteksten (düşünme merkezinden) bağımsız olarak hareket edebileceğini göstermiştir. Le Doux, amigdalanın beyindeki rolünü ilk keşfeden araştırmacıdır. Duygusal zekanın merkezinde de amigdalanın rolü ve neokorteksle olan ilişkisi yer almaktadır. Bu kapsamda “duygusal zeka” kavramının ortaya çıkmasında, Le Doux'un beyin fizyolojisi konusunda yapmış olduğu çalışmaların önemli bir payı vardır (Özdayı, 2011:21; Goleman, 2013:42-46).

Duygusal zeka kavramını ilk kez kullanarak literatüre geçmesini sağlayan ise Salovey ve Mayer olmuştur. Salovey ve Mayer (1990), Gardner'in kavramını geniş olarak ele almış ve 1990 yılında yayınladıkları “*Emotional Intelligence (Duygusal Zeka)*” isimli makale ile ilk duygusal zeka tanımını yapmışlardır. Salovey ve Mayer'e (1990:189) göre duygusal zeka; bireyin kendi duygularını ve başkalarının duygularını algılaması ve ifade edebilmesi, empati kurması, algıladığı duyguları, becerisi ile ayırt edip kullanabilmesi ve düzenleyebilmesidir.

Salovey ve Mayer (1997:10-35'den akt. Aslan, 2013:36), 1990 yılında yukarıda yaptıkları duygusal zeka tanımında hislerin, düşünce üzerindeki etkilerinin ihmal edildiğini düşünmüşler ve duygusal zeka ile ilgili 1997 yılında yeni bir tanım yapmışlardır. Yeni tanımlarında duygusal zekayı; duyguların doğru biçimde algılanması, değerlendirilmesi ve ifade edilmesi, hislerden düşünceye ulaşmada ve düşünce oluşturmada yararlanabilmesi, duygu ve duygusal bilgiyi anlayabilme, duygusal ve analitik gelişimi sağlamada yetenekleri ile duyguları ayırt edip kullanabilme olarak ifade etmişlerdir.

Salovey ve Mayer'in duygusal zeka kavramını ilk kez kullanıp, konu ile ilgili uyanış sağlamalarının ardından, kavramın popülerlik kazanmasını ise Daniel Goleman

sağlamıştır. Daniel Goleman 1995 yılında çıkardığı “Duygusal Zeka” isimli kitabı ile duygusal zeka kavramının gelişmesini ve literatürde tartışılmasını sağlamıştır.

Daniel Goleman (2013:62-63), duygusal zekayı ilk tanımladığı kitabında ve daha sonra aynı kitabın çoğaltılmış versiyonlarında da ifade ettiği tanımını değiştirmemiş ve duygusal zekayı; bireyin kendini harekete geçirebilmesi, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilmesi, dürtülerini kontrol ederek tatminini erteleyebilmesi, ruh halini düzenleyebilmesi, yaşadığı sıkıntılarda duygularına yenik düşmeye izin vermemesi, kendisini başkasının yerine koyabilmesi ve umut besleyebilmesi olarak tanımlamıştır.

Goleman’ın bu tanımlamaları, bugüne kadar sadece bilişsel zekaya önem vererek değerlendirme sistemleri içerisinde yer alan ve bu sistemleri kullanan bireylerin büyük beğenisini kazanmış ve duygusal zekaya olan ilgi artmıştır (Epstein, 1998: 17’den akt. Doğan ve Şahin, 2007:232). Goleman’ın duygusal zeka tanımında belirttiği beceriler, aslında öğretilbilir psikolojik ve sosyal becerilerdir. Bu beceriler sayesinde birey, zihinsel yeteneklerini üst düzeyde kullanabilir (Fişek, 1996:192’den akt. Mumcuoğlu, 2002:26).

1985 yılından itibaren duygusal ölçüt kavramı üzerinde çalışmalarını sürdüren Reuven Bar-On, araştırmalarında bireylerin yaşamlarında kendilerini başarıya ulaştıracak faktörleri ele almıştır. Duygusal ölçüt, duygusal alan “*emotional quotient*” olarak kullandığı kavramları geliştirmiş ve duygusal zeka kavramının temellerinin oluşmasındaki asıl katkısını 1995 yılından sonra yapmıştır. Bar-On, 1995 yılında duygusal zeka kavramını şu şekilde ifade etmiştir (1995:5’den akt. Özdemir Yaylacı, 2008:46): “*duygusal zeka, bireyin çevresel baskı ve taleplerle başa çıkmasında, ona başarı kazandırmak için yeteneğini etkileyen bilişsel olmayan beceriler, yetenekler ve yetkinlikler bütünüdür*”.

Reuven Bar-On yaptığı duygusal zeka tanımında “bilişsel olmayan” kavramını özellikle belirtmiştir. Kavramı özellikle belirtmesindeki amaç, duygusal zekanın geleneksel zeka tanımında önemli bir yer tutan bilişsel faktörlerden ayrı bir kavram olduğunun anlaşılmasını sağlamaktır (Newsome, Day ve Catano, 2000’den akt. Özyer, 2004:15-16). Bar-On, duygusal zekanın bireyler arasında sağlıklı iletişim kurma becerisini geliştirdiğini ve duygusal zeka sayesinde ani gelişen olaylara karşı çok çabuk adapte olunarak çevresel isteklere karşı daha başarılı olunabildiğini anlatmıştır (Delice ve Günbeyi, 2013:213).

Bu kapsamda, Reuven Bar-On beynin bilişsel parçasının yanısıra duygusal parçasını daha çok vurgulamış ve gerek iletişim kurmada gerek ani gelişen olaylarda gerekse de iş hayatında ve özel hayatta mutlu ve başarılı olmak için beynin bilişsel olmayan kısmının, yani duyguları idare etme becerisinin de önemli olduğuna değinmiştir.

1935 yılında Doll'un sosyal yetenek ve sosyal olgunluk üzerine yaptığı yaklaşımları, 1940-1943 yıllarında David Wechsler'in genel zekanın entellektüel olmayan özellikleri (*duyuşsal ve konatif yetenekler*) üzerine yaptığı çalışmaları, 1948 yılında R. W. Leeper'in duygusal düşünce adını verdiği kavramın mantıklı düşünmeye katkısı olduğunu savunması, 1950'li yıllarda Abraham Maslow'un bireylerin duygusal, fiziksel ve mental yeteneklerini nasıl arttıracaklarını dair çalışmaları, 1955 yılında Albert Ellis'in "*Mantıksal ve Duygusal Terapi*" isimli tezi, 1960'lı yıllarda Walter Mischel'in duygusal ve sosyal becerilerin, bilişsel fonksiyonların gelişimine yardım ettiğine dair yaptığı araştırmaları, 1973 yılında McClelland'ın "*Zeka Yerine Yeterliliğin Sınanması*" isimli tezi, 1985 yılında Wagner ve Sternberg'in pratik zeka alanındaki araştırmaları ve 1986 yılında Payne Wayne Leon'un duygusal düşüncenin gelişimi üzerine yazdığı doktora tezinin de duygusal zeka kavramı ile ilgili temellerin oluşmasına katkı sağladığına dair düşünceler literatürde mevcuttur (Stein ve Book, 2003:29-232; Aslan, 2013:33-35).

Araştırmaların hemen hemen hepsinde duygusal zekanın, bireylerin sahip olduğu diğer beceri ve yetenekleri ile doğrudan ilişkili olduğu ve hayatın her aşamasında sahip olunması gereken nitelikler arasında yer aldığı görülmektedir (Somuncuoğlu Özerbaş, 2004:9). Ayrıca cinsiyet, yaş, eğitim, ailenin eğitim durumu, sosyo-ekonomik düzey, aile tipi, ailenin çocuk yetiştirme tutumları, çocukluğun geçtiği yer gibi sosyo-demografik özellikler duygusal zekayı etkileyen faktörler olarak sayılabilir (Kuzu, 2008:10-14).

Duygusal zeka, bireyin kendisiyle ve başkalarıyla başa çıkabilmesini kolaylaştıran duyguları tanıma, anlama ve etkin biçimde kullanabilme yeteneğidir. Başkalarının neyi istediklerini, neye ihtiyaç duyduklarını, güçlü ve zayıf yanlarını ve duygularını değerlendirerek anlayabilme, stresle başa çıkabilme ve insanların çevrelerinde görmek istedikleri gibi biri olmak için gerekli olan bir yetkinliktir (Baltaş, 2006:7).

Duygusal zeka, bireyin kendisine ve başkalarına ait olan duyguları doğru olarak algılayıp, değerlendirmesi, bu duygular arasında ayırım yaparak, edindiği izlenim ve bilgileri davranışlarında kullanabilmesi anlamına gelmektedir (Şirin, 2007:16). Yani kısaca duyguların akıllıca kullanımınıdır (Kalyoncu, 2011:32).

Tekin Acar (2001:28), duygusal zekanın temellerini oluşturan ve tarihsel gelişimine ışık tutan çalışmaları yapan araştırmacıların yaptığı tanımlar ışığında özetle duygusal zekayı; *“bireyin hayatta başarılı olması için öncelikle kendisinde var olan duyguları fark edip tanıması, onları uygun bir şekilde kontrol edebilmesi ve kendisinde var olan bireysel yetenek ve becerileri ile karşısındaki bireylerin duygularını da fark ederek, kendisini onların yerine koyabilmesi için gerekli olan sosyal yetenek ve becerilerin tümüdür”* şeklinde ifade etmiştir.

Duygusal zeka, bireyi kişisel ve toplumsal olmak üzere iki alanda etkin kılar. Duygusal zekası yüksek olan bir birey; kişisel alanda kendi içindeki duygularla ve düşüncelerle etkili bir şekilde başa çıkabilir. Ayrıca motivasyonu ve üretkenliği yüksek olur. Toplumsal alanda ise başkaları üzerindeki etkisini daha iyi anlar ve başkalarının duygularını nasıl yöneteceğini ve duygusal tepkileri ile nasıl başa çıkacağını iyi bilir. Onların duygularını olumlu hedeflere yönelterek güven ve değer verir (Barutçugil, 2004:284).

Tüm bunların oluşumunda etkin olan duygusal zeka düzeyi, bireylerde kalıtsal değildir. Genetik olarak sabit olan bilişsel zekanın aksine, duygusal zekanın öğrenilme olasılığı daha fazladır (Yüksel, 2006:19). İnsanlar yılların verdiği deneyimlerinden ders aldıkça duygusal zekaları da gelişmeye devam eder (Goleman, 2013). Bu öğrenme ve gelişme, aşağıda sıralanan yedi temel kurala uyularak daha hızlı gerçekleşebilir (Doğan ve Demiral, 2007:218-219):

- *Kendini Tanıma:* Bireyin kendi güçlü ve zayıf yanlarını fark etmesi, ihtiyaçlarının neler olduğunu bilmesi, hatalarını görebilmesi, değer ve yargılarını değerlendirebilmesi, yani içsel olarak kim olduğunu öğrenmesi, kendisini tanımasıdır.
- *Duyguların Kontrolü:* Birey kendi duygularını kontrol etmeyi öğrenmelidir. Çünkü kendi duygularından veya karşı tarafın duygularından ne kadar az çekinirse, karşılaştığı duygusal durumlarla da o kadar kolay baş edebilir.

- *Farklılıklara Karşı Hoşgörü:* Her birey bir diğerinden farklıdır. Bu farklılık bir bireyin diğer bir bireyden daha iyi veya daha kötü olduğu anlamına gelmez. Burada önemli olan bireylerin farklılıklara karşı hoşgörülü olması ve her bireyin bakış açısının farklı olabileceğinin bilinmesidir.
- *İletişim Kurma Becerisi:* Bireyin iletişim kurma becerisini geliştirmesi, kendini çok yönlü olarak daha iyi ifade etmesini sağlayacaktır.
- *Problem Çözücülük:* Bireyin karşılaştığı çeşitli problemler karşısında düşünerek, mantıklı kararlar alması ve çözümler getirmeye çalışmasıdır.
- *Eleştiriye Karşı Açıklık:* Duygusal zekanın geliştirilmesi için eleştiriye karşı açık olmak önemlidir. Çünkü birey bu sayede kendisine karşı geribildirim almış olur ve olumlu veya olumsuz yönlerini daha iyi öğrenme fırsatı bulur.
- *İnsanlara Karşı İlgi:* Birey, karşı tarafa karşı duyarsız olmadan iletişim kurarak, yeni bireylerle tanışarak, onların gelenek ve kültür yapılarını öğrenerek, psikolojileri hakkında bilgi edinerek hem kendini hem de diğer bireyleri keşfedecek ve böylece kurduğu ilişkiler daha etkili olacaktır.

Duygusal zeka kavramı, öğrenme ve gelişme aşamaları ile beraber ayrıntılı olarak incelendikten sonra bilişsel zeka ile olan ilişkisinin de karşılaştırmalı olarak irdelenmesi kavramın daha iyi anlaşılması açısından faydalı olacaktır.

1.3.1. Duygusal Zeka (EQ) ve Bilişsel Zeka (IQ) İlişkisi

Bilişsel zeka, "IQ" testleriyle ölçülen kavram olarak tanımlanır. Daha ileri araştırmalarında bu testler, bir problemi mantıksal olarak analiz etmek ve çözmek için gereken bir dizi beceri olarak ön plana çıkar. Ancak problemi çözmek, bazı bilişsel becerilerden fazlasını gerektirmektedir. Bu kapsamda bir problemi çözme stratejisinde üç aşama bulunur. Bunlar; tanımlama, çözme ve çözümü uygulamadır. Problem çözme sürecinin ilk iki aşaması klasik bilişsel zeka alanına girer. Çünkü bunlar mantıksal düşünmeyi uygulamanın doğal aşamalarıdır. Ancak üçüncü uygulamalı olan bölüm, daha çok duygusal zeka gerektirmektedir. Çünkü, duygusal zeka bireyin sezgisel olarak öğrendiği bir dizi beceriyi kapsar ve tüm karmaşık davranış, kabiliyet, inanç ve değerlerin çözümlemesi duygusal zeka sayesinde olur (Merlevede, Vandamme ve Bridoux, 2006:25-29).

Bilişsel zeka genetik ve kalıtsaldır. Yaşla orantılı olarak düzeyi azalır. Duygusal zeka ise bireyseldir. Yaştan bağımsız olarak düzeyi artabilir. İsteğe ve bireysel çabaya bağlıdır. Başarı ve etkili öğrenme, hem bilişsel hem de duygusal alanın birlikte ve etkin biçimde kullanımıyla ortaya çıkmaktadır. Bir başka ifadeyle duygusal zekasız bir zeka veya bilişsel zekasız bir duygusal zeka, başarıya giden yolda çözümün sadece bir kısmıdır. Etkili bir yaşam kalitesi için beyin ile kalbin işbirliği ve koordinasyonuna ihtiyaç vardır. Örneğin evlenmek isteyen bireyin kalbinin sesini dinlerken, maddi koşullarını da gerçekleştirmeye çalışması bu konuya örnek olarak verilebilir (Özdemir Yaylacı, 2008:30).

Bireylerin hayatlarını yönlendirmede, mutlu ve başarılı olmalarında, bilişsel zekanın etkisinin çok az olduğu söylenmektedir. Bunun başlıca sebeplerinden biri, düşünme yeteneğinin zeka ile sınırlı olup, istek ve motivasyonun duygusal zekanın bir ürünü olmasından kaynaklanmasıdır. Bilişsel zeka ile duygusal zeka arasındaki en önemli fark ise davranışlarımızı yönlendiren, kurduğumuz ilişkileri ve nitelikleri belirleyen, yaşamın her alanında başarılı olmanın anahtarı olan duygusal zekanın, bilişsel zekanın aksine her yaşta geliştirilebilir olmasıdır (Salovey ve Mayer, 1990; Barker, 1999; Bellack, 1999; Tuğrul, 1999; Lanser, 2000; Yeşilyaprak, 2001; Conolly, 2002; Radford, 2002; McMullen, 2003; Fuimano, 2004; Akerjordet ve Severinson, 2004; Sardo, 2004; Louie ve ark., 2006, Erdoğan, 2008'den akt. Kuzu, 2008:14-16).

Tablo 1.1. Bilişsel Zeka ve Duygusal Zeka

BİLİŞSEL ZEKA (IQ)	DUYGUSAL ZEKA (EQ)
Düşünmek, tartmak	Birleştirmek
Bütün verileri toplamak	Yeni fikirler bulmak
Anlamını Kavramak	Yeni anlam oluşturmak
Mantıkla karar vermek	Deneme yanılma yoluyla karar vermek
Zaman ve sükunet	Acele ve sabırsızlık
Beyinle	Karineden
Gerçek veriler	Yumuşak bilgi
Analitik	Bütüncül
Mantıkla yönetilen	Duygusal
Beynin sol yarısı	Beynin sağ yarısı
Eğer ve fakat	Burada ve şimdi
Tartarak karar vermek	Anında karar vermek
Düşünmek	Hissetmek
Denemek, kontrol etmek	Verilen kararların doğruluğuna inanmak
Kelimeler ve sayılar	İnsanlar ve durumlar
Geçmiş anlamak	Geleceği etkilemek
Mantık	Psikomantik
Soğuk, kesin	Sıcak, bulanık
Mesafeli	Yakın
Benmerkezci	Çoğul
Yalıtılmış	Bağımlı
Eril	Dişil
Anlayış	Duygu
Eğitim	Yürek

Kaynak: Brockert ve diğ., 2000'den akt. Kalyoncu, 2011:34.

İnsan ilişkileri kurumlar için, çalışanların zihinsel özelliklerinden daha fazla hayati öneme sahiptir. Günümüzdeki çalışmalar göstermektedir ki kurum içerisinde en iyi performans gösterenlerin başında bilişsel zeka düzeyi ya da teknik becerileri yüksek olan çalışanlardan ziyade, iş arkadaşlarıyla sağlıklı iletişim kurabilen, ekip çalışmasına yatkın duygusal zekası yüksek bireyler yer almaktadır. Çünkü günümüz yönetim

anlayışında bireysel üstün özellikler ve başarılar değil, ekiplerin üstünlükleri ve başarıları daha önemli hale gelmiştir. Ekipte birlikte çalışabilmenin, başarılı ve verimli olabilmenin yolu da, ekip üyelerinin duygusal zekaya sahip olmalarıyla yakından ilişkilidir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011:364-365).

Yani bir bireyin işe girmesi için bilişsel zeka (IQ) yeterliyken, kariyer çalışması yapabilmesi için büyük ölçüde duygusal zekaya (EQ) ihtiyacı vardır. Gerek iş hayatında iken gerekse özel hayatta iken duygularla baş edebilmek için uğraş verilir. Kimi zaman mantığıyla hareket eden bireyler bile mantık dışı davranışlar karşısında çok zor durumda kalabilirler. İşte duygusal zeka tam da bu aşamada devreye girer ve istenilirse duygular kontrol altına alınabilir. Duygusal zeka, aklın ve kalbin uyumluluğunu sağlayarak öğrenilebilir ve geliştirilebilir (Geçikli, 2012:21).

Özetle bilişsel zeka, bireyin zeka katsayısını verir ve zeka fonksiyonlarını değerlendirir. Duygusal zeka ise duygusal sentez, tespit ve fonksiyonlarını bildirir. IQ ve EQ arasındaki ilişki, akademik başarıyı örnek alarak incelenirse; Yüksek IQ, bireyi fizik profesörü yaparken, yüksek EQ, bireyi fizik bölümü başkanı yapar. Yüksek IQ, bireyi mali finans uzmanı yaparken, yüksek EQ bireyi şirketin finans bölümünün yöneticisi yapar. IQ, bireyi okuldan mezun ettirir, EQ ise bireyi hayattan mezun ettirir (Yılmaz, 2014:17).

Çalışmanın bu kısmına kadar ayrıntılarıyla açıklanan duygusal zeka kavramı ve bilişsel zekayla olan ilişkisi ile birlikte kavramın daha iyi anlaşılması ve açıklanabilmesi için analitik çerçevesine de değinmekte fayda vardır. Bu kapsamda öne çıkan duygusal zeka modelleri aşağıda açıklanmıştır.

1.3.2. Duygusal Zeka Modelleri

Duygusal zeka yaklaşımlarında başlıca iki model görülmektedir. Bunlardan birincisi, duygulardan mantık yürütme modeli olan “yetenek modeli”, ikincisi ise sosyal beceriler, kişilik özellikleri ve davranışları bir arada bulunduran “karma model” dir. Yetenek modeli olarak Mayer ve Salovey’in modeli, karma model olarak ise Goleman, Bar-On ve Cooper-Sawaf’ın modelleri bulunmaktadır (Aslan, 2013:51).

Tablo 1.2. Duygusal Zeka Modelleri

MAYER VE SALOVEY	BAR-ON
<p>Duyguyu algılama ve ifade etme -Bireyin bedensel durumu, his ve düşünceleri ile ilgili duygularını tanımlayıp, ifade etmesi. -Bireyin diğer bireylerin duygularını tanımlayıp, ifade etmesi.</p> <p>Duyguyla düşünceyi kaynaştırma -Duyguların, etkili ve verimli bir şekilde düşünmeyi sağlaması. -Duyguların yargılara ve hafızaya yardım etmesi.</p> <p>Duyguyu anlama ve analiz etme -Kompleks, anlık duygu ve hisler dahil her duyguyu isimlendirme yeteneği. -Duygu değişimi ile ilgili ilişkileri anlama yeteneği.</p> <p>Duyguyu kontrol etme -Duygulara açık olmak yeteneği. -Duygusal ve entelektüel gelişim için duyguları etkin bir şekilde denetleme ve düzenleme yeteneğidir.</p>	<p>Kişisel beceriler -Duygusal benlik bilinci, -Kendine güven, -Kendine saygı, -Kendini gerçekleştirme, -Bağımsızlık.</p> <p>Kişilerarası beceriler -Empati, -Kişilerarası ilişkiler, -Sosyal sorumluluk.</p> <p>Uyumluluk -Problem çözme, -Gerçeklik ölçüsü, -Esneklik.</p> <p>Stres yönetimi -Stres toleransı, -Dürtü kontrolü.</p> <p>Genel ruh hali -Mutluluk, -İyimserlik.</p>
GOLEMAN	COOPER VE SAWAF
<p>Kişisel yeterlilik <i>Özbilinç:</i> Duygusal bilinç, kendini değerlendirme, özgüven. <i>Kendine Yön Verme:</i> Özdenetim, vicdanlılık, güvenilirlik, uyumluluk ve yenilikçilik. <i>Motivasyon:</i> Başarma güdüsü, bağlılık, inisiyatif, iyimserlik.</p> <p>Sosyal yeterlilik <i>Empati:</i> Başkalarını anlamak, başkalarını geliştirmek, farklı düşüncelere saygılı olmak. <i>Sosyal Beceriler:</i> İletişim, liderlik, değişim katalizörlüğü, işbirliği ve dayanışma.</p>	<p>Duyguları öğrenmek Duygusal dürüstlük, Duygusal enerji, Pratik sezgi, Duygusal geribildirim.</p> <p>Duygusal zindelik Öz varlık, güven çemberi, yapıcı hoşnutsuzluk, esneklik ve yenileme.</p> <p>Duygusal derinlik Özgün potansiyel ve amaç, Dürüstlüğü yaşamak, Adanmışlık, yetki olmadan etki.</p> <p>Duygusal simya Sezgisel akış, Geleceği oluşturmak, Düşünsel zaman değişimi, Fırsatı sezinlemek.</p>

Kaynak: Tekin Acar, 2001:29-30.

1.3.2.1. Mayer ve Salovey Modeli

John Mayer ve Peter Salovey'in modeli bir yetenek modelidir. Bu yüzden mutluluk, sıcaklık gibi yeteneğe bağlı olmayan özellikler modelin içerisinde yer almamaktadır. Model içerisinde yeteneğe bağlı olmayan özelliklerin önemli olduğu

kabul edilmekle beraber bunların duygusal zekadan bağımsız oldukları da varsayıldığı için bu yönüyle karma modellerden ayrılmaktadır (Akbaş, 2006:30).

Mayer ve Salovey'in (1997 ve 2001'den akt. Bazarbashi, 2014:17) modelinde duygusal zeka; duyguları algılama ve ifade etme, duyguyla düşünceyi kaynaştırma, duyguları anlama ve duygulardan sonuç çıkarma, bireyin kendi duygularını ve başkalarının duygularını kontrol etme yeteneği olarak tanımlanmaktadır.

1. *Duyguyu algılama ve ifade etme:* Bireyin kendisinin ve diğer bireylerin bedensel durumlarını, duygu ve düşüncelerine ilişkin duygularını tanımlayıp, bunları ifade edebilmesidir.
2. *Duyguyla düşünceyi kaynaştırma:* Duyguları sayesinde bireyin, etkili ve verimli bir şekilde düşünüp, verdiği yargılara ve belleğine yardımcı olmasıdır.
3. *Duyguyu anlama ve duygulardan sonuç çıkarma:* Kompleks ve anlık alanlar dahil olmak üzere her duyguyu isimlendirme ve duygu değişimiyle ilgili ilişkileri anlayabilme yeteneğidir.
4. *Duyguyu kontrol etme:* Duygulara açık olma, duygusal ve entelektüel gelişim için duyguları etkili bir biçimde denetleyip, düzenleyebilme yeteneğidir.

Yukarıda sayılan dört duygusal beceriden oluşan bu modelde, duygusal zeka doğru ve yanlış yanıtların bulunduğu performans testleriyle ölçülmektedir. Bu tip testlerin ilk örneği “*Çok Boyutlu Duygusal Zeka Ölçeği (MEIS)*” dir. Çok boyutlu duygusal zeka ölçeği, dört duygusal yeteneğin ölçümü için toplam 402 maddesi bulunan 12 görevden oluşmaktadır. Ölçülen duygusal beceriler; duyguları algılama, duyguları düşünce ile kaynaştırma, duyguları anlama ve duyguları yönetmedir. Ancak zaman içerisinde bu ölçek yeterli bulunmamış ve geliştirilerek “*Mayer Salovey Caruso Duygusal Zeka Testi (MSCEIT)*” oluşturulmuştur. Bu ölçek de aynı şekilde yukarıda sayılan dört duygusal zeka becerisini geliştirmek için kullanılmıştır. Bu beceriler, en düşük yetenek düzeyi ile en yüksek yetenek düzeyi arasında sıralanmıştır. 141 maddeden oluşan ölçek, toplam puan dışında, dört duygusal zeka becerisine ilişkin alt boyut puanlarının da hesaplanmasına olanak tanımaktadır (Turanlı, 2007:46-47; Tok, 2008:33-34).

1.3.2.2. Goleman Modeli

Daniel Goleman'ın modeli Mayer ve Salovey'in temel yetenek modelinden geliştirilmiştir. Goleman, Mayer ve Salovey'den farklı olarak zihinsel yetenekleri yani bireyin kendi duygularının farkında olması ve bireyin kendini motive edebilmesini de içeren bir karma model oluşturmuştur. Goleman'ın modeli, duygusal zekanın örgütsel faaliyetler ve özellikle liderlik üzerindeki etkisiyle ilgilendiğinden Mayer ve Salovey'in modeline göre daha avantajlıdır. Çünkü Mayer ve Salovey'in modeli daha çok duygusal zekayla ilgili olan yetenekleri incelemeye yoğunlaşmıştır (Ak Sütü, 2013:16).

Goleman'ın karma modelinde duygusal zeka, kişisel yeterlilikler ve sosyal yeterlilikler olmak üzere iki temel grupta yer alan beş yetenekten oluşmaktadır. Kişisel yeterlilikler, bireyin kendi sahip olduğu rollere uygun olarak, çevresindeki bireylere karşı yapıcı davranışlarda bulunabilmesi için gerekli olan bir yetenektir. Duygusal farkındalık, kendi duygularını yönetme ve motivasyon, kişisel yeterlilikler grubunda yer almaktadır. Sosyal yeterlilikler ise çevredeki bireylerle olan ilişkilerin şeklini ve başarısını belirleyen becerileri içine alan duygusal zeka yetenekleridir. Empati ve sosyal beceriler sosyal yeterlilikler grubunda yer almaktadır (Spahi, 2010:21). Aşağıda bu beş boyut açıklanmıştır (Öztekin, 2006:24-28):

1. *Duygularının Farkında Olma:* duyguları tanıyıp onları ifade edebilmeyi, düşünceler, duygular ve tepkiler arasındaki bağlantıları sezebilmeyi, verilen kararlarda düşüncelerin mi yoksa duyguların mı daha etkin olduğunu bilmeyi içermektedir. Bu kapsamda duygularının farkında olan bireyler, ne hissettiklerini bilir ve duygularını daha iyi tanırlar. Düşünceleriyle ifade ettikleri ve sözleriyle hissettikleri arasındaki bağlantının farkındadırlar. Eksik yönlerini ve güçlü yanlarını bildikleri için kendilerini gerçekçi ve olumlu gözle değerlendirebilirler.
2. *Duygularını Yönetme:* duyguları bastırmadan onları kabullenip nedenini anlamaya çalışmayı, düşüncelerle yapılanları, ifade edilenlerle duygular arasındaki bağlantının bilincinde olmayı ve böylece duyguların önyargısız bir şekilde anlık tepkilerden uzak olarak yönetilmesini içermektedir. Duygularını yönetebilen bireyler, zor anlarda bile sakin ve soğukkanlı davranabilen, kötü duyguları ve güdülerini idare edebilen, kendilerine sert duygularla davranan birine karşı saldırganca karşılık vermeyen, karşılaştıkları sorunları

çözebilecek özgün fikirler üreten, olaylara yeni açılardan bakabilen bireyler olarak göze çarpmaktadır.

3. *Kendini Motive Edebilme:* Bireylerin yaptıkları işte mümkün olan en iyi performansı sergilemeleri için kişisel motivasyona sahip olmaları ve yaptıkları işi sevmeleri gereklidir. Birey yaptığı işi ne kadar sever ve yaptığı işe ne kadar kendini verirse, o kadar başarılı ve mutlu olabilmektedir. Bu sayede birey, kendisiyle birlikte çalışan diğer bireyleri de yaptıkları işe güdüleyerek, onlara örnek olabilir. Bu kapsamda, kendini motive edebilme boyutu, bireyin karşılaştığı olumsuz ve zor durumlarda bile pes etmeden amacını gerçekleştirmek için içsel yeteneklere sahip olduğunu göstermektedir.
4. *Empati:* Başkalarının duygularını anlayıp, olayları onların bakış açısından da görebilmeyi ve diğer bireylerin farklı düşüncelerine karşı saygılı olmayı içermektedir. Empati yeteneğine sahip bireyler, önce kendi duygularının farkında olarak, başkalarının neye ihtiyacı olduğunu ve ne hissettiğini daha iyi anlarlar. Bu sayede özel hayatlarında ve iş hayatlarında daha başarılı olurlar. Böylece iş yaşamında, gerek müşterilerin gerekse de birlikte çalışılan arkadaşlarının duygularını, istek ve ihtiyaçlarını onlar söylemeden de anlayarak, kurdukları ilişkilerde büyük bir avantaj sağlamaktadırlar.
5. *Sosyal Beceriler:* Sosyal beceriler alt boyutu, bireyin başkalarının duygularını idare edebilmesi için gerekli olan “*etkileme ve ikna etme, iletişim, çatışma yönetimi, liderlik ve değişim katalizörlüğü*” üzerine kuruludur.
 - 5.1. *Etkileme ve ikna etme;* karşı bireyde belli duyguların uyandırılmasına dayanmaktadır. Etkileme becerisine sahip olan birey, karşısındakinin vereceği cevapları sezebilir, önceden görebilir ve buna göre taktik belirleyebilir. Ayrıca bu bireyler, beraberlerinde herkesi istenen bir hedefe doğru etkili bir şekilde götürebilirler.
 - 5.2. *İletişim;* iletişim kurma yeterliliğine sahip olan bireyler, genel olarak etkin dinleme yeteneğine sahip, diğer bireylere karşı hoşgörülü davranan, karmaşık meseleleri uzatmadan çözmeye çalışan kişilerdir.
 - 5.3. *Çatışma Yönetimi;* anlaşmazlıklarda çözüm sağlama becerisine sahip olan bireyler, empati yetenekleri sayesinde karşı tarafın beklenti ve

ihtiyaçlarını önceden sezerek, sorunun başında tedbirlerini alır ve ona göre çözüm stratejileri geliştirirler.

5.4. *Liderlik*; otoritenin hangi zamanlarda gerekli olduğunu, soğukkanlılığı, ne zaman arkadaşça davranılacağını, yol gösterilecek durumları ya da insanları etkilemek için daha farklı yolların neler olabileceğini bilmeyi içermektedir.

5.5. *Değişim Katalizörlüğü*; duygusal yetenekleri yüksek liderlerin, yeni konularda başlangıç yapmaları ve değişim sürecini yönetebilmeleridir. Çağın hızla değişen ve yenileşen standartları, örgütleri de değişime doğru itmekte ve değişim katalizörlüğünü ön plana çıkarmaktadır.

1.3.2.3. Bar-On Modeli

Psikolog Reuven Bar-On'un duygusal zeka modeli; bilişsel olmayan zeka özelliklerini içermekte ve bu özellikler, bireyin gündelik yaşamla başa çıkabilmesi açısından bilişsel zekadan daha etkili olmaktadır. Bu açıdan Bar-On'un modeli bilişsel yetenekler ile bilişsel yeteneklerden ayrı olarak kabul edilen duygusal ve sosyal beceriler ile yetkinlikleri birleştiren karma bir modeldir (Mayer, Salovey ve Caruso, 2000).

Bu kapsamda, Bar-On beynin bilişsel özelliklerinin yanısıra duygusal özelliklerini daha çok vurgulamış ve beynin bilişsel olmayan duygusal kısmının daha önemli olduğunu ifade etmiştir.

Ayrıca Bar-On, duygusal yönden yeterli olmayı duygusal yönden sağlıklı olmakla eş değer olarak değerlendirmiş ve bireysel gelişime yönelik olarak kişisel ve sosyal özellikler dışında farklı kavramların duygusal zeka kapsamında ele alınmasının gerekliliği konusunda öncü olmuştur (Kırtıl, 2009:34).

Bar-On, duygusal zeka modelini; kişisel beceriler (*duygusal benlik bilinci, kendine güven, kendine saygı, kendini gerçekleştirme ve bağımsızlık*), kişilerarası beceriler (*empati, sosyal sorumluluk ve kişilerarası ilişkiler*), uyumluluk (*problem çözme, gerçeklik ölçüsü ve esneklik*), stres yönetimi (*stres toleransı ve tepki kontrolü*) ve genel ruh hali (*mutluluk ve iyimserlik*) olarak beş ana ve on beş yan bölümden oluşturmuştur (Bar-On, 1997:38-43'den akt. Acar, 2001:116-123; Tunalı Özdemir, 2008:64-65; Orhan, 2012:10-12):

1. *Kişisel beceriler;* duyguları, hisleri, fikirleri anlama ve farkında olma becerisidir. Bu boyut, bireyin kendi iç dünyasıyla ilgili olan bir beceridir. Bireyin kendisine olan saygısı, kendisini duygusal olarak bilmesi, kendisini ifade edebilmesi, bağımsız olabilmesi ve kendi potansiyelinin farkında olarak hayata geçirebilmesi bu boyut kapsamındaki becerilerdir. Kişisel beceriler boyutuna sahip olan bireyler; duygularını, düşüncelerini ve inançlarını rahatça ifade edebilirler.

1.1. *Duygusal benlik bilinci;* bu alt boyuta sahip olan bireyler, duygularıyla ilişki içinde kendilerini daha iyi anlar ve neyi neden hissettiğinin ayırımını yaparak kendilerini tanırlar.

1.2. *Kendine güven;* bu alt boyuta sahip olan bireyler, duygularını sinirlenmeden rahatça ifade edebilir ve yıkıcı olmadan kendi haklarını savunabilirler. Ayrıca kendine güven alt boyutuna sahip bir birey; kendisini bilir ve ne hissettiğini kolayca anlayabilirse, kendisine olan güveni artar ve bulunmuş olduğu ortamda sahip olduğu yeteneklerini rahatça gösterir.

1.3. *Kendine saygı;* bu alt boyuta sahip olan bireyler, kendileri hakkında iyi şeyler hissederek, kendilerini kabul eder ve kendilerine saygı duyarlar. Bu kapsamda bireyin başkasını anlayabilmesi ve duygularını analiz edebilmesi için önce kendisinin farkında olması, kendisini bilmesi gerekmektedir. Bunun için de öncelikle bireyin kendisine öz saygısı olmalıdır. Özsaygısı yüksek olan bireyler, olumsuz durumlar karşısında kendilerini kötü ya da başarısız hissetmez, olaylara karşı tarafsız yaklaşabilir ve olayların sonuçlarından ders çıkararak mevcut durumdan faydalanmaya çalışırlar.

1.4. *Kendini gerçekleştirme;* bu alt boyuta sahip olan bireyler, yaşamını anlamlı ve dolu geçiren, nerede niçin olduklarının ve kendi potansiyellerinin farkında olan kişilerdir. Bu kapsamda kendini gerçekleştirme alt boyutu ile birey kendisinde hangi yeteneklerin var olduğunun farkında olup, sahip olduğu potansiyelini en üst seviyede kullanmaya çalışabilir. Bu şekilde hem kendisini iyi hisseder hem de başarı seviyesini yükseltme olasılığı yüksektir.

1.5. Bağımsızlık; bu alt boyuta sahip olan bireyler, kendi kendini yönetebilen, kendine bağlı olan ve düşüncelerinde davranışlarında özerk olan kişilerdir. Bu kapsamda benliğinin farkında olan birey nerede nasıl hareket edeceğini, ne söyleyip ne söylememesi gerektiği konusunda kendi duygularını yönetebilir veya düzenleyebilir.

2. *Kişilerarası beceriler;* bireyin kişilerarası ilişkilerdeki kapasitesini ve faaliyetlerini içermektedir. Bireyin olaylara empatiyle yaklaşabilmesi, sosyal sorumluluk sahibi olabilmesi ve kişilerarası ilişkiler kurabilmesi bu boyutu oluşturmaktadır. Başkalarının duygularını, hislerini anlama ve onlardan haberdar olma özelliği, kişilerarası becerileri yüksek olan bireylerin bir özelliğidir. Bu kapsamda kişilerarası beceriler boyutuna sahip olan bireyler, sosyal yetenekleri iyi olan ve sorumluluk sahibi olan kişilerdir. Bu bireyler diğer bireyleri daha iyi anlar, onlarla ilişki kurar ve onlarla iyi geçinirler.

2.1. Empati; bu alt boyuta sahip olan bireyler, diğer bireylerin neyi, nasıl ve niçin hissettiklerini anlayan, onlara karşı duyarlı olan ve duygulara değer vererek, onları değerlendirebilen kişilerdir. Bu kapsamda empati alt boyutu, bireyin kendisini karşısındakinin yerine koyarak, onun ne hissettiğini doğru biçimde anlaması ve olaylara onun bakış açısıyla bakabilmesi yeteneğidir.

2.2. Kişilerarası İlişkiler; bu alt boyuta sahip olan bireyler, diğer bireylerle karşılıklı olarak doyumlu ilişkiler kurup, bu ilişkilerini geliştiren kişilerdir. Bu kapsamda kişilerarası ilişkiler alt boyutu, bireyin karşısındaki bireyle arasında oluşan yakınlık ve karşılıklı kurmuş oldukları ilişkileri verimli, etkili kılabilmek ve bunu devam ettirebilme yeteneğidir.

2.3. Sosyal sorumluluk; bu alt boyuta sahip olan bireyler, üyesi oldukları sosyal gruplarda işbirlikçi, bilinçli, destekleyici ve yapıcı olan kişilerdir. Bu kapsamda sosyal sorumluluk alt boyutu, karşılıklı iletişim ve etkileşim içinde olunan bir grupta, bireylerin ortam için gerekli olan sorumluluklarının farkında olmaları ve işbirliği içinde hareket edebilmeleri yeteneğidir.

3. *Uyumluluk*; bireyin esnek olmasını ve değişen durumlara karşı hislerini değiştirebilmesini kapsamaktadır. Bireyin problemleri çözmeye, gerçekliği test edebilme (*öznel olanla gerçek olan arasındaki farkı ayırt edebilme*) ve esnek olabilme becerileri bu boyutu oluşturmaktadır. Bireyin çevresindeki taleplerle uygun bir şekilde baş edebilmesi ve günlük yaşamlarında karşılarına çıkan güçlüklerle ilgili olarak genellikle uygun çözümler üretebilmesi, uyumluluk boyutu yüksek olan bireylerin bir özelliğidir. Bu kapsamda uyumluluk boyutuna sahip olan bireyler, problemleri anlamada ve uygun çözümlere ulaşmakta, genellikle esnek, gerçekçi ve etkindirler.

3.1. *Problem çözme*; bu alt boyuta sahip olan bireyler, problemleri fark edip tanımlamanın ötesinde, bu problemlere etkin çözümler bulup, bunları uygulama yeteneğine de sahip olan kişilerdir. Bu kapsamda problem çözme alt boyutu, bireyin mevcut sorunla ilgili gereken bilgiye sahip olması, sorunu tanımlayabilmesi ve bu soruna karşı etkili çözümler bulabilmesi kabiliyetidir.

3.2. *Gerçekçilik*; bu alt boyuta sahip olan bireyler, ayakları yere basan, acil durumlarda genellikle doğru şekilde harekete geçen ve yaşadıkları ile gerçekte var olanlar arasındaki benzerlikleri değerlendirebilen kişilerdir. Bu kapsamda gerçekçilik alt boyutu, bireyin gerçekte var olanla kendi içinde duygusal olarak yaşadığı durumu ayırt edebilmesi yeteneğidir.

3.3. *Esneklik*; bu alt boyuta sahip olan bireyler, duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını değişen durum ve şartlara kolaylıkla uydurabilen, esnek, çevik ve sinerjik kişilerdir. Bu kapsamda esneklik alt boyutu, bireyin tanıdık olmayan, tahmin edilemeyen, sürekli değişimin var olduğu durumlarda, sahip olduğu duygu ve düşüncelerini de doğru orantılı olarak değiştirebilmesi, farklı fikir ve düşüncelere açık olması yeteneğidir.

4. *Stres yönetimi*; bireyin stresle başa çıkma becerilerini içermektedir. Bireyin stres toleransı ve dürtü kontrolü (*bir şeye tepki duyduğu halde bu tepkisini kontrol ederek bu tepkiye direnme*) becerileri bu boyutu oluşturmaktadır. Bireyin stresle başa çıkması ve duyguları kontrol etmesi gerektiğinde stres yönetimi becerisine sahip olması gerekmektedir. Bu kapsamda stres yönetimi

boyutuna sahip olan bireyler, soğukkanlı olarak umutsuzluğa kapılmadan ve kontrolünü kaybetmeden stresle başa çıkabilen kişilerdir.

4.1. *Stres toleransı*; bu alt boyuta sahip olan bireyler, ters giden bir şeyler olduğunda ve stresli durumlarda morallerini bozmadan soğukkanlılıklarını koruyabilen, umutsuzluk veya çaresizlik hissine kapılmayıp, kriz ve problemlerinde stresle kolaylıkla baş edebilen kişilerdir. Bu kapsamda birey, karşılaştığı olaylar karşısında duygularına hakim olarak muhtemel stres riskini azaltabilme yeteneğine sahip olursa, stresle etkili bir biçimde savaşılabılır. Böylece stresin sebep olabileceği olumsuz sonuçlar yok edilmeye çalışılır.

4.2. *Dürtü kontrolü*; bu alt boyuta sahip olan bireyler, güdülerini, ihtiyaçlarını erteleyebilen veya onlara karşı direnebilen kişilerdir. Bu kapsamda dürtü kontrolü alt boyutu, duygularını denetleme ve kontrol altına alabilme yeteneğine eş değer olarak, birey için olumsuzluk oluşturabilecek durumlarda tepkilerini kontrol edebilme yeteneğidir. Dürtü kontrolü olan bir birey, çok nadiren sabırsız davranır veya kontrolünü kaybeder. Dürtü kontrolüne sahip olmayan bir birey ise sık sık hayal kırıklığı yaşar, sabırsız olur, öfkesini kontrol edemez, ani ve beklenmedik çıkışlarda bulunur. Ayrıca bu tür davranışlarından dolayı çeşitli bir sürü problem yaşar.

5. *Genel ruh hali*; olumlu duygular hissederek, bunları ifade edebilme ve iyimser kalma yeteneğidir. Bu boyut, bireyin yaşam hakkındaki memnuniyetini ve yaşama genel bakış açısını içermekte ve insan ilişkilerinde birleştirici bir element olmasının yanı sıra, problem çözümü ve stres toleransında etkili olan bir yetenektir. Bu kapsamda genel ruh hali boyutu, mutluluk ve iyimserlik alt boyutlarından oluşmaktadır. Genel ruh hali boyutuna sahip olan bireyler, işyerinde coşkulu ve pozitif bir iklim oluşturulmasına yardımcı olan, yaşamdan nasıl zevk alınacağını bilen, neşeli, olumlu, umutlu ve iyimser olan kişilerdir.

5.1. *Mutluluk*; bu alt boyuta sahip olan bireyler, yaşamdan zevk alan, yaşamı doyumsuz olan kişilerdir. Bu kapsamda mutluluk alt boyutu, bireyin hem kendisini hem de iletişim ve etkileşim içinde bulunduğu bireyleri mutlu

hissettirebilmesi, yaşamdan her an zevk alabilmesi ve anı yaşayarak hayatın tadına varabilmesidir. Bu alt boyuta sahip olan bireylerin genelde mutlu bir mizaçları vardır ve onlarla birlikte olmak zevklidir. Bu alt boyuta sahip olmayan bireyler ise sürekli endişe halinde olan, geleceğe ilişkin belirsizliklerle boğuşan, toplumdan uzak yaşayan, kendini sürekli suçlu hisseden, yaşamdan zevk almayan kişilerdir.

5.2. *İyimserlik*; bu alt boyuta sahip olan bireyler, yaşamın renkli tarafından bakabilen, sıkıntı ve şanssızlıklara rağmen olumlu düşünebilen kişilerdir. Bu kapsamda iyimserlik alt boyutu, bireyin karşılaştığı her türlü olaya karşı olumlu yaklaşabilmesi ve olumsuz düşünceler ve yaklaşımlardan uzak durabilmesidir. İyimserlik alt boyutu sayesinde birey yaşama umutla bakar ve yaşama karşı olumlu bir tutuma sahip olur. Bu alt boyuta sahip olmayan bireyler ise kötümser olur ve bu da bir depresyon belirtisidir.

Bar-On yukarıda yazılı unsurları ölçmek için Duygusal Katsayı Envanterini (EQ-i) geliştirmiştir. Bu envanter ile bireylerin başarı potansiyelini ve “IQ” testlerinin eksik bıraktığı yanları ölçmeyi hedeflemiştir. Bu modelin geçerlik ve güvenilirlik ölçümlerini 1985 ve 1997 yılları arasında; ABD, Kanada, Arjantin, Güney Afrika, İsrail ve Almanya’da yapmış ve sonuç olarak yaptığı ölçümlerde duygusal zekanın bilişsel zekadan ayrı bir alan olduğunu saptamıştır (Çakar ve Arbak, 2004:38).

1.3.2.4. Cooper ve Sawaf Modeli

Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf’a (2000:12’den akt. Ulutaş, 2005:12) göre duygusal zeka; duyguların gücünü ve hızlı algılanışını; birey enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve bunları etkili bir biçimde kullanma yeteneğini içermektedir.

Cooper ve Sawaf (2003’den akt. Korkmaz, 2008:20-21; Kırtıl, 2009:39), bireyin yaşamında ve işinde duygusal zeka yeteneği üzerinde yoğunlaşması ve duygusal zeka yeteneğinin geliştirilebilmesi için bir çalışma planı yapılmasını önermektedir. Bu plan, duygusal zekayı psikolojik çözümleme ve felsefe alanından çıkararak ve doğrudan bilime, keşfe ve uygulamaya sokan “Dört Köşe Taşlı Model” dir. Birinci köşe taşı duyguları

öğrenmek, ikinci köşe taşı duygusal zindelik, üçüncü köşe taşı duygusal derinlik ve dördüncü köşe taşı duygusal simyadan oluşmaktadır:

1. *Duyguları Öğrenmek*; bireyin duygusal anlamda potansiyelinin farkında olup bunu değerlendirebilmesi ve bu bilgileri ilişkilerinde kullanması üzerine kuruludur. Bunun için bireyin duygusal dürüstlüğe (duyguları objektif algılamaya), duygusal enerjiye (enerjisini duyguları arasında anlamlandırıldığı ilişkileri için kullanmaya), duygusal geri bildirim (duyguların verdiği mesajları algılama ve buna göre hareket etmeye) ve pratik sezgiye (duyguları pratik bir şekilde sezebilmeye) sahip olması gerekmektedir.
2. *Duygusal Zindelik*; kavram olarak fiziksel açıdan olduğu gibi duygusal açıdan da gereklilik göstermektedir. Bunun için bireyin, öz varlığa (bireyin duygusal açıdan sahip oldukları), güven çemberine (bireyin oluşturduğu güven ortamı), yapıcı hoşnutsuzluğa (hoşnutsuzluğun yapıcı olarak yararlı bir eyleme dönüştürülebilmesi), esnekliğe ve yeniliklere sahip olması gerekmektedir.
3. *Duygusal Derinlik*; bireyin içsel amaçlarını belirleyerek duygusal derinlik ile kendini bunlara adanması ve bunu örgütteki amaçlarıyla koordine etmesi esasına dayanmaktadır. Bireyin kendine özgü potansiyelini ve amaçlarını belirleyip, kendisini amaçlarını gerçekleştirmeye duygusal olarak adanmasını, dürüst olmasını ve bireyler üzerindeki yaptırımını kullanmadan etki uyandırmasını içermektedir.
4. *Duygusal Simya*; duygusal zekanın bireyin yaratıcılığını arttıran özelliğine yoğunlaşmıştır. Duygusal simya, önem verilmeyen duyguların daha değerli bir hale gelmesi ve onların güçlerinden yararlanılmasının yanı sıra sezgisel akışı, düşünsel zaman değişimini (bireyin geçmişi, geleceği ve şimdiki zamanı zihninde canlandırabilmesi), fırsatları sezinlemeyi ve geleceği oluşturmayı içermektedir.

Cooper ve Sawaf'ın (2010'dan akt. Karabulut, 2014:37) dört temel köşe taşı olarak adlandırdıkları bu boyutların ayrıca 16 adet de alt boyutu bulunmaktadır. Duygusal öğrenme boyutu; *duygusal dürüstlük, duygusal enerji, duygusal geri bildirim ve pratik sezgi*; duygusal zindelik boyutu; *öz varlık, güven çemberi, yapıcı hoşnutsuzluk, esneklik ve yenileme*; duygusal derinlik boyutu; *özgün potansiyel ve amaç, adanmışlık,*

dürüstlüğü yaşamak ve yetki olmadan etki; duygusal simya boyutu; sezgisel akış, düşünsel zaman değişimi, fırsatı sezinlemek ve geleceği oluşturmak alt boyutlarından oluşmaktadır.

Duygusal zeka kavramı ile ilgili olarak yukarıda anlatılan tüm modellerin, tarihsel gelişiminin, duygu-zeka kavramının ve beyin ile olan ilişkisinin ana odak noktası bireydir. Birey, duygusal zekasını kullanırken iletişim kurmaya mecburdur. Çünkü duygusal zekanın temelinde sağlıklı iletişim dokusu vardır. Bu noktadan hareketle çalışmanın ikinci bölümünde iletişim ve iletişim becerileri, tüm ana hatlarıyla ele alınmaktadır.



İKİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM VE İLETİŞİM BECERİLERİ

2.1. İLETİŞİM

İletişim kavramı, Latince kökenli “communis” kelimesinden türemiştir ve bilgi, düşünce, tutum, duygu ve davranışların, kaynaktan hedefe doğru aktarılması anlamına gelmektedir. Kısaca bilgi üretme, gönderme ve algılama sürecidir. İletişim kurmadaki asıl amaç, mesajların anlaşılabilir bir şekilde gönderilerek karşı tarafın tutum ve davranışlarında değişiklik yapmaktır (Tutar ve Yılmaz, 2003:5-6).

İletişim, bir veya birden fazla sistemin sahip olduğu bilgi, düşünce, ihtiyaç ve duyguları farklı iletişim kanalları aracılığıyla anlamlı olarak birbirleriyle paylaşmaları, yani bir nevi değiş tokuş sürecidir (Baran, 2014:12). Bu bağlamda iletişim, statik değil aksine belirli bir amaca yönelik anlam transferleri ile sosyal değerlerin iletilmesine ve deneyimlerin paylaşılmasına aracılık yapan dinamik bir süreçtir (Peltekoğlu, 2004:178).

Geçikli'ye (2008:255) göre iletişim; duygu, düşünce, tutum ve davranışların sözlü ve sözsüz semboller kullanılarak kaynaktan alıcıya iletilmesi ve alıcının da bunları belirli aşamalardan geçirerek tekrar kaynağa geri göndermesi sürecidir.

İletişim, bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci yani iki sistem (*nitelikleri ne olursa olsun iki birey, iki hayvan, iki makine, bir birey ile bir hayvan veya bir birey ile bir makine gibi*) arasındaki bilgi alışverişidir (Dökmen, 2008:37). Bu bilgi alışverişi ile aktarılan bilgi, tutum ve davranışlar; bireyden bireye, bireyden gruba, gruptan bireye veya gruptan gruba da çeşitli kanallar kullanılarak olabilir (Aziz, 2010:26). Bu kapsamda iletişim; bireyin kendisini, duygularını, düşüncelerini ve ihtiyaçlarını çeşitli kanalları kullanarak anlatması ve başkalarını anlama yoludur.

İletişim, bireyler arasında bilgi alışverişinin oluşturulduğu bir ilişkiler sistemidir. Bireylerin amaçsız etkileşimleri olmaktan çok, bir etki oluşturmaya ya da davranışa neden olmak amacıyla, mesajın iletişim unsurları kullanılarak kaynaktan hedefe bilinçli bir şekilde aktarılmasıdır (Karakuş, 2010:8). Bu kapsamda, evrensel bir kavram olan iletişim, bireyler arasında olan ilişkilerde en önemli araçtır ve birçok yerde kullandığımız anlaşma araçlarının bütünüdür.

İletişim kavramı bireylerle özdeşleşmiş bir kavramdır. Bireyin olduğu her yerde iletişim vardır. Birey, tarihsel süreçler boyunca iletişim kavramını hayata geçirmiş, onu geliştirmiş ve kullanarak yaşamını sürdürmeye başlamıştır. Birey, doğasında olan bu özellik ile yalnızlıktan ve cahillikten kurtulmanın yollarını bulmuştur. Çünkü sağlıklı toplumlar oluşturmanın en etkili aracı unsuru iletişimdir. İletişimsiz toplumlarda bulunan bireyler, kendi içine dönük, yeniliklere kapalı, bilgisiz, yorum yapma ve düşündüğünü ifade etme gücünden yoksun olan bireylerdir (Gönenç, 2007:88). Bu kapsamda sosyal bir varlık olan birey; var olmak, haberleşmek, paylaşmak, etkilemek, yönlendirmek, eğlenmek ve mutlu olmak için iletişim kurmaktadır (Akgöz ve Sezgin, 2009:9-13).

İletişim faaliyetleri ilk insanla birlikte başlamış ve önceleri sadece sesler çıkararak, jest ve mimiklerle iletişim kuran insanoğlu, çıkardığı sesleri özelleştirerek milattan önce 90 ile 40 bin yılları arasında konuşmayı geliştirmiş ve takribi olarak 35 bin yıl kadar önce konuşmaya başlamıştır (Kadıbeşgil, 2004'den akt. Baran, 2014:14). Milattan önce 5. yüzyılda yaşamış olan Aristo, Rhetorik adlı kitabında iletişimi bir hatibin konuşmasında kendisini dinleyen bireylere sunacağı tartışmanın biçimlendirilmesi olarak tanımlamış ve iletişimi konuşmacı-tartışma (konu) ve dinleyici olarak formüle etmiştir (Usluata, 1995'den akt. Özbey, 2011:6).

İnsanlık tarihi, aynı zamanda bir iletişim tarihi demektir. Dil ve kültür öğeleri başta olmak üzere, bireysel etkinliklerin tamamı iletişimin tamamlayıcı unsurlarıdır. Onu belli kalıplar içerisine sokmak ve sadece bir veri aktarım süreci olarak ele alıp incelemek eksikliklere yol açacaktır. Çünkü iletişim olgusu insanla birlikte gelişen ve değişen bir süreci içermektedir (Berk, 2007'den akt. Üstünel, 2011:10). Bu durum, iletişimin toplumsal bir olgu olduğunu göstermektedir. İletişimin bu denli güçlü olan toplumsal yönü, onun varlığının ve tarihinin, gerek düşünsel gerekse de uygulama boyutları ile her zaman tartışılacağını göstermektedir. İletişim, bireyin yaşadığı kültürel sorunlara eleştirel bir gözle bakmakla birlikte, bireyin yaşam tecrübelerinde, özgürlük arayışlarında doğru anlamlandırmalar yapabilmesi ya da bu süreçte pek çok şeye karşı farkındalık oluşturması için gerekli olan en temel ihtiyaçlardan birisidir (Hacı, 2012:10-11).

Bireyler arasındaki ilişkilerin sürmesi, duygu ve düşüncelerin aktarımı, bireyin sosyal yaşamın içinde yer alması, iletişim sayesinde olmaktadır. İletişim sayesinde

bireyler çevresini etkileyebilmekte, varlığını ifade edebilmekte, istediği değişimler ile amaçlarını gerçekleştirebilmekte ve gereksinimlerini karşılayabilmektedir (Gökçe, 2011:6). Yani iletişim bireylerin varlıklarını sürdürme biçimidir ve yaşamsal bir ihtiyaçtır. İnsan olmak için hava, su ve besin kadar gereklidir. Yaşam boyu devam eden bir süreçtir ve insanoğlunun gelişimi ile beraber iletişimin de geliştiği anlaşılmıştır (Gülbahçe, 2010:14; Üstünel, 2011:12).

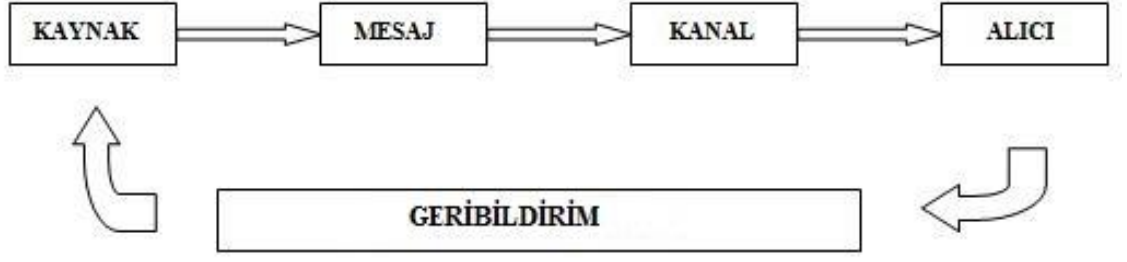
Gelişimin sürdüğü bu süreçte insanoğlu çevresi ve kendisi ile sürekli etkileşim halinde olan sosyal bir varlıktır. Bu etkileşimlerle beraber ortak amaç ve hedefler ışığında farklı gruplar ortaya çıkar. Ortaya çıkan grup ve üyelerin toplum içinde var olabilmesi, iletişim unsurlarını kullanarak karşılaştıkları bireylere doğru bir anlam ve aktarım yapabilmelerine bağlıdır (Şenbakar, 2015:5-6). Bu kapsamda aşağıda iletişimin oluşumunu açıklayan temel unsurlara tek tek değinilecektir.

2.1.1. İletişim Unsurları

İletişime bir süreç olarak baktığımızda, kaynaktan alıcıya uzanması sırasında çeşitli organların olması gereklidir. Bu organlar iletişim unsurlarıdır (Ergin, 1995:4'den akt. Sönmez, 2014:16).

Bireysel veya kurumsal anlamda sağlıklı ilişkilerin gerçekleşmesi için davranışların ve mesajların sağlıklı olarak algılanması, iletişim sürecinin ve bu süreci oluşturan unsurların öğrenilmesi gerekmektedir.

Bu kapsamda iletişim; kaynak (gönderici), mesaj (ileti) ve alıcı (hedef) olmak üzere her zaman en az üç temel unsurdan oluşur ve bu süreç kanal ve geribildirim unsurlarının katılımıyla tamamlanır (Tutar ve Yılmaz, 2003:11). İletişimin ana temelinde bir mesaj vardır. Bu mesaj, kanal yoluyla kaynak ve alıcı tarafından iletişime dönüştürülür. Alıcı mesajı aldıktan sonra kaynağa geribildirim yapar.



Şekil 2.1. İletişim Unsurları (Geçikli, 2008:264)

Toplumsal bir varlık olarak birey, iletişim unsurları olmadan hayatını sürdüremez. Çünkü iletişim, hayatın her anını kapsayan bir süreçtir ve bu süreçte iletişimin unsurları olarak beş temel öge bulunur:

2.1.1.1. Kaynak/Gönderici

Düşüncüyü, mesajı iletendir. Bu yüzden kaynağa gönderici de denir. İletişim süreci burada başlar ve kaynak olmadan iletişim kurulamaz.

Kaynak mesajın kodlayıcısıdır ve alıcıda davranış değişikliği oluşturmak amacıyla mesaj göndererek iletişimi başlatır (Ergin, 2003:29).

Bütün iletişim süreci kaynak yani göndericinin niyeti üzerine kuruludur. İletişimin boyutlarına veya düzeyine göre kaynak genelde bir birey ama bazen de bir grup olabilir (Güngör, 2011:25).

İletişimin etkili olabilmesi için kaynağın güvenilir olması gerekmektedir. Çünkü kaynak güvenilir olduğunda, alıcı dikkatle dinleyecek ve mesaja olan ilgi de artacak, böylece mesajın benimsenmesi kolaylaşacaktır (Özdemir, 2012:48).

Kaynağın; göndereceği mesajla ilgili bilgi ve becerisi, iletilecek olan mesaja ve alıcıya yönelik tutumu, inanç ve değer yargıları, toplumsal rol ve statüsü, iletişim becerisi, sosyo-kültürel yaşamı, bakış açısı ve görüş farkı, kişilik yapısı ve son olarak kendine olan güveni, kaynak açısından mesajın etkinliğini artıran veya azaltan etkenlerdir (Geçikli, 2008:266).

2.1.1.2. Mesaj/İleti

Kaynaktan alıcıya gönderilen sembol, bilgi, duygu veya düşüncedir. Mesaj, göndericinin fikirlerinin ve isteklerinin sembollere dönüşmüş halidir.

İletişimin gerçekleşmesi için mesajı belirten sembollerin alıcı tarafından tanınması gereklidir. Eğer alıcı sembolleri tanımlayamazsa gönderici ile aynı anlama ulaşamayacak ve dolayısıyla iletişim de gerçekleşmeyecektir (Koçel, 2011:527).

Bu yüzden mesajın taşınması gereken bir takım nitelikler vardır. Bunlar: anlamlılık (*iletinin istenen düzeyde algılanması, anlaşılması ve benimsenmesi*), doğruluk (*iletinin gerçek olan olaylar, nesnelere ve bireylerle bağlantılı olması*), gerçekçilik (*iletinin uygulanabilirliği, somutluğu ve ulaşılabilirliği*), açıklık (*gönderici tarafından kodlanan sembollerin alıcı tarafından yorumlanırken de aynı anlamı taşıması*) olarak dört nitelikten oluşmaktadır (Geçikli, 2008:272-274).

Mesajın taşıdığı bu nitelikler yazılı ya da sözlü olabildiği gibi, sözsüz de olabilmektedir. Mesajın kaynak ve alıcı tarafından aynı şekilde anlamlandırılması önemlidir. Mesajlar gönderilirken dili ile içeriği uygun olmalı, hiçbir şekilde yoruma açık olmamalıdır (Erdem, 2009:33-34).

2.1.1.3. Kanal

Kanal, mesajın kaynaktan alıcıya iletilmesini sağlayan tüm doğal ve yapay araçlardır (Geçikli, 2008:274). Mesajı iletmekte kullanılan araç, gereç, personel, organizasyon gibi ortam, yöntem ve tekniklerdir (Ergin, 2003:29). Düşüncenin, mesajın iletilme şeklidir. Mesajlar için kullanılan somut araçlardır.

Bu kapsamda radyo, televizyon, telefon, kitap, dergi, gazete gibi kitle iletişim araçları kaynaktan alıcıya giden mesaja kanal olabileceği gibi ses ve beden gibi fiziksel özellikler ile yazı, söz, fotoğraf ve resim gibi iletişim araçları da mesajın ulaşması için kanal olma işlevi görebilir (Çamdereli, 2008:29-30).

Burada önemli olan husus mesajı ifade eden sembollerin kanal içerisinde bozulma ihtimalinin olduğudur. Örneğin bir kitle iletişim aracı olan telefonda kaynaklı bir arıza ile kanaldan gönderilen mesaj bozulabilecektir (Koçel, 2011:528).

Bu kapsamda gönderilen mesajın beklenen etkiyi oluşturmasında, seçilen kanalın rolü önemlidir. Kanal, türüne göre göndericiden alıcıya aracısız olarak doğrudan

oluşturulabileceği gibi iletişim araçları kullanılarak aracılı yani dolaylı olarak da oluşturulabilir. Bu kapsamda aracısız ve aracılı kanalın türü ve de kullanılma biçimi, kaynağın hedefe ulaşması ve beklediği etkiyi oluşturması açısından önemlidir (Güngör, 2011:28).

Ayrıca kullanılan kanal türü resmi ve resmi olmayan şekilde de görülebilir. Resmi iletişim kanalı herhangi bir idarede, yönetim tarafından kuralları önceden belirlenmiş, şekli ve kapsamı belirli olan iletişim kanalıdır. Resmi olmayan iletişim kanalı ise herhangi bir idareye bağlı kalmadan bireyin bağımsız kendi iradesi ile hareket edebildiği kanal türüdür.

2.1.1.4. Alıcı

Mesajın ulaşması amaçlanan, mesajı alan bireydir. Alıcının, mesajı kaynağın verdiği anlamda algılayarak, iletişime açık bir yapıda bulunması, unsurların etkinliği açısından önemlidir. Alıcı, mesajı taşıyan sembolleri algılayıp anlam vererek, iletişimi sonlandırır veya kendisi de bir mesaj göndererek kaynak yani gönderici konumuna geçer.

Kaynağın hedefi konumunda bulunan alıcı, aynı zamanda iletişim sürecinin görünüşteki nesnesidir. Aslında tüm burada belirtilen unsurların ve sürecin amacı, alıcının ya da hedef konumundaki bireyin veya grubun üzerinde belli bir etki oluşturmaktır. Dolayısıyla iletişimin nesnesi konumundaki alıcı ile iletişimin öznesi konumundaki kaynak, eşit öneme sahiptir (Güngör, 2011:26).

Alıcının; algılama gücü, aldığı mesaja ve kaynağa yönelik tutumu, mesaj hakkındaki bilgi ve becerisi, inanç ve değer yargıları, seçiciliği, toplumsal rol ve statüsü, sosyo-kültürel yaşamı, bakış açısı ve görüş farkı, kendine olan güveni ve son olarak kişilik yapısı, alıcı açısından mesajın etkinliğini artıran veya azaltan etkenlerdir (Geçikli, 2008:275).

2.1.1.5. Geribildirim

Alıcının, kendisine gönderilen mesajı algılaması ile geliştirdiği tepkiyi, kaynağa çeşitli yollarla iletmesine geribildirim denilmektedir (Güngör, 2011:29). Kısaca alıcının iletiye verdiği yanıtıdır (Özdemir, 2012:49).

Temel iletişim unsurlarının sonuncusu olan geribildirim, kaynak ve alıcı arasındaki fikir alışverişidir yani geriye doğru bilgi akışıdır. Bu geriye doğru bilgi akışından dolayı geribildirime, dönüt ve yansıma da denir.

Etkin bir geribildirim; bireye yardımcı olmayı amaçlar, açıklayıcı ve ayrıntılıdır, faydalı ve konu ile ilgilidir, zamanında gelir, birey böyle bir bilgiyi bekler, geçerlidir, konuyu vurgular, davranış üzerinde durur ve son olarak gözlem ağırlıklıdır. Etkin olmayan bir geri bildirim ise bireyi küçük düşürmeyi amaçlar, geneldir, tavsiye verici ve değerlendircidir, ilgisizdir, zamansızdır, bireyi savunmaya yöneltir, geçerlilikten yoksundur, bireyi ve kişiliği vurgular, davranışın nedeni üzerinde durarak tahmin ve yorum ağırlıklıdır (Geçikli, 2008:279).

Geribildirim olmadığı bir iletişim, tek yönlü bir iletişim iken, geribildirim olduğu iletişim, çift yönlü bir iletişimdir. Geribildirim mesajın alınmasının hemen ardından ya da aradan bir zaman geçtikten sonra ortaya çıkabilir ve mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı, mesajla ilgili tepkiler geribildirim sayesinde belli olur. Bu sayede gerekiyorsa mesajın içeriğinde yeni düzenlemeler yapılabilir.

Ayrıca geribildirim sayesinde, çalışanların işlerini nasıl yaptıkları ve gösterdikleri performans da değerlendirilebilir. Böylelikle yöneticiler, görevinde yeterince başarılı olmayan çalışanlara başarısızlıklarının sebeplerini ortadan kaldırabilmeleri için yol gösterici olabilir (Aydın, 2000'den akt. Kurt, 2015:42).

Yukarıda sayılan temel unsurlarla beraber, bu temel unsurlara yardımcı olarak; **kodlama-kod açma, sembol, ortam ve gürültü** gibi çeşitli ikincil öğeler de vardır. Bunlardan **kodlama**; mesajın içeriğinin biçimlendirilmesi, kod simgelerine dönüştürülmesidir. **Kod açma** yani kod çözme ise alıcı tarafından mesajın içeriğinin anlaşılması ve yorumlanması için yapılan çözümleme sürecidir.

İletişim unsurlarında verilerin kodlanıp açılması; kaynakla alıcı arasındaki bilgi, deneyim, düşünce, tutum, ilgi, istek, inanç, gereksinim, dil yeteneği, algılayış biçimi gibi etkenlere bağlıdır (Özdemir, 2012:49).

Diğer bir yardımcı unsur olan **sembol** yani simgeler ise bireylerin herhangi bir şeyi ifade ettiğini düşündüğü ve iletişim unsuru olarak kullanılan görsel biçimlerdir. Yani bireylerin geliştirdiği ve bir anlama getirdiği varsayılan her şeydir. İnsanlar sembollerini kullanarak yaşadıkları tecrübeleri özümser, zihinlerine kaydeder, depolar,

tekrar eder ve bu tecrübelerini başkaları ile olan iletişimlerine yansıtırlar (Koçel, 2011:527).

Psikolojik ve fiziksel özellikleri ile gönderilen mesajın yorumlanmasını etkide bulunan ise **ortamdır**. Ortam, iletişimin gerçekleştiği alan yani çevredir.

İletişimde bulunan bireylere bağlı özellikler (*yaş, cinsiyet, sosyal statü, eğitim düzeyi, ekonomik durum gibi*), iletişimin içinde olduğu ortamın sosyal özellikleri (*resmi veya samimi ortam, sosyal norm, değer ve beklentiler gibi*), iletişimin içinde olduğu ortamın fiziksel özellikleri (*büyüklüğü, biçimi, rengi, aydınlanma derecesi, ısı, ses düzeyi gibi*), gönderilen iletinin yorumlanmasını önemli ölçüde etkilemektedir (Selçuk, 2005:113-115).

Son olarak **gürültü** ise iletişim sürecinin herhangi bir noktasında dışsal (çevresel), fizyolojik veya psikolojik bir şekilde devreye girerek, iletişim sürecini engelleyen ve olması gerektiği gibi işlemlerini olumsuz yönde etkileyen herhangi bir istenmeyen etki, beklenmeyen bir değişken olarak tanımlanabilir (Güngör, 2011:30). Bu yüzden gürültü, iletişimin doğruluğu veya güvenilirliği üzerinde bir şemsiye gibi durur ve iletişimin tüm aşamalarını etkileyebilir (Geçikli, 2008:277). Radyodaki parazit, telefon ahizesindeki hışırtı gibi örnekler gürültüye örnek olarak verilebilir (Çamdereli, 2008:30). Genel itibarıyla yardımcı iletişim unsurlarının istenmeyen bir ögesidir. Kaynaktan çıkan mesaj ile hedef birimin aldığı mesaj arasında bir fark varsa, burada gürültü mutlaka vardır. Gürültü, iletişimi bozan en önemli çevre koşuludur.

Tüm bu iletişim unsurlarının başarılı ve etkili olabilmesi için; iletilecek mesajın alıcının dikkatini çekmesi, kodlayarak mesajı gönderen kaynak ile onu alarak çözümleyecek olan alıcının mesaj hakkındaki algılarının eşit ve ortak yaşam deneyimlerine uygun olması, gönderilen mesajın alıcının gereksinimini karşılayabilmesi, alıcıda tutum değişikliği isteniliyorsa öncelikle alıcının tutum ve değerlerinin bilinmesi, beklenti ve davranışlarına ters düşülmemesi, alıcıya ulaşmada en uygun kanal ne ise onun kullanılması, ancak tüm bu hazırlayıcı unsurlara rağmen alıcının kırılmayacak değerlerinin de olabileceğinin unutulmaması gerekmektedir (Oskay, 2014:48-50).

Bu kapsamda yukarıda belirtilen hususlara dikkat edilmediği/edilemediği durumlarda iletişimi engelleyen faktörler ortaya çıkmaktadır ve etkin bir iletişimi engelleyen başlıca faktörler şunlardır (Koçel, 2011:533-534);

- *Kişisel Faktörler:* İletişimin iki ana unsurunu oluşturan kaynak ve/veya alıcının, kişisel amaçları, hisleri, farklı yaşam biçimleri, değer yargıları, statüleri, duyguları, tutumları, inançları, alışkanlıkları gibi faktörleri, dolayısıyla mesajlara karşı olumsuz bir tutum takınılmasıdır.
- *Fiziksel Faktörler:* İletişimin gerçekleşme aşamasında kanal ve kanalı çevreleyen koşullar, gürültü, teknik aksaklıklar gibi etkenlerle iletişimin olması gerektiği gibi işlemlerini olumsuz yönde etkileyen herhangi bir istenmeyen etkidir.
- *Semantik Faktörler:* Mesajı ifade etmek için kullanılan sembollerin birden fazla anlamı olabilir ve bazı semboller bazı bireyler için farklı anlamlara gelebilirler. Bu kapsamda semantik faktörler, kaynak veya alıcı tarafından farklı anlamlandırılan, karıştırılan veya hiç tanınmayan, bilgi sahibi olunmayan sembollerdir.
- *Zaman Baskısı:* Zaman faktörü iletişim içerisinde bazen kötü bir bariyer olabilir. Bu kapsamda zamanın az olması dolayısıyla bazı mesajların özet olarak geçilmesi, yanlış alıcıya ulaştırılması, yanlış kanal kullanılması veya mesajın anlaşılabilmesi gibi faktörler şeklinde ortaya çıkabilir.
- *Algıda Seçicilik:* Bazı mesajların veya mesajın bir kısmının bilerek ya da bilmeyerek algılanmamasıdır. Örneğin bazı bireyler, belirli kişilere veya gruplara karşı önyargılı olarak, bu kaynaklardan gelen mesajlara karşı hiç algılamama veya göndericinin kastettiğinden farklı şekilde algılama gibi reaksiyonlar gösterebilirler.

Bu kapsamda iletişim unsurlarının etkili ve başarılı olması için kısaca dilin ve sembollerin anlaşılır ve benzer bir şekilde tanımlanması, çoklu kanal kullanılması ve sağlıklı bir geri bildirim olması şarttır (Geçikli, 2008:280).

İletişim unsurlarını ayrıntılı olarak inceledikten sonra iletişimin daha iyi anlaşılması için birbirinden çok bağımsız veya çok ayrı olduklarını düşünmeden, her birinin birbirinden beslendiği iletişim türlerini de incelemekte yarar vardır.

2.1.2. İletişim Türleri

Genel bir sınıflandırma ile iletişim türleri; araçlar açısından, işleyiş açısından ve yapısal açıdan olmak üzere aşağıdaki üç ana başlıktan oluşur (Akgöz ve Sezgin, 2009:28-38; Tortop ve Özer, 2013:81-87):

2.1.2.1. Araçlar Açısından İletişim Türleri

Araçlar açısından iletişim türleri; yazılı, sözlü, sözsüz, görsel-ışitsel iletişim olmak üzere dört türden oluşmaktadır.

2.1.2.1.1. Yazılı İletişim

Söz uçar, yazı kalır. Yazılı iletişimin temel ögesi yazıdır. İnsanların anlatmak veya söylemek istediklerini şekil, işaret veya harflerle başkalarına bildirmek için herhangi bir madde üzerine kazıyarak, çizerek veya yazarak iletişim kurmasına yazılı iletişim denir.

Gönderilen mesajın eksiksiz olarak bozulmadan ve kalıcı olarak tüm alıcılara aynı şekilde ulaştırılması istenildiğinde yazılı iletişim araçları kullanılmalıdır. Yazılı olduğu için unutulma gibi bir durumu olmamakta ve uzun yıllar kalıcılığını koruyabilmektedir. Sosyal, ekonomik, kültürel faktörler ile birlikte teknolojik gelişmelere bağlı olarak yazılı iletişim de günümüzde yaşamın her alanında kullanılan bir iletişim türü haline gelmiştir.

Bu kapsamda yazılı iletişimin temel amacı, ilgili muhataba aktarılmak istenilenlerin yazıyla en anlaşılır şekilde anlatılmasıdır. Ancak burada ileti yazıyla iletildiği için kişilere göre algı farklılaşabilir ve geribildirim alma şansı pek yoktur. Bu durum yazılı iletişimin dezavantajıdır (Mısırlı, 2008:102-103).

Yazılı iletişimde, sözlü iletişimdeki gibi mesaj anında aktarılmadığı için kontrol imkanı olmakta ve böylece hata oranı azalmaktadır. Ayrıca iletişim sayesinde oluşabilecek anlaşmazlıklar önceden tahmin edilmekte ve en karmaşık, kapsamlı mesajlar dahi kolayca iletilmektedir. Bu kapsamda yazılı iletişimin; kitap, dergi, gazete, el kitapçığı, broşür, dilekçe, rapor, form, bülten, mektup, tutanak, fatura, sözleşme ve şartname gibi çeşitleri bulunmaktadır.

2.1.2.1.2. Sözlü İletişim

Konuşma dili olarak da adlandırılan söz aracılığıyla gerçekleştirilen iletişim türüdür. İnsan vücudunda bulunan organlara alınan havanın bir takım işlemlerden geçerek, titreşim, vurgulama, boğumlama ve tonlama şeklinde ses olarak ortaya çıkması ve ortaya çıkan seslerin de kodlanarak simge haline dönüşmesidir. Sözlü iletişim ister doğrudan olsun ister dolaylı olsun, temelinde dil vardır.

Çok sayıda işaret ve sembolden oluşan dil, toplumlara özgüdür ve bu yüzden toplumları birbirinden ayırır ve kendi aralarındaki anlaşmayı kolaylaştırır. Dilde kullanılan işaret ve semboller, bir toplumda bulunan tüm bireyler arasında aynı çağrışımı yapıyor ve aynı şekilde algılanıyorsa, bu toplumda sağlıklı ve düzgün bir iletişim olduğu söylenebilir.

Sözlü iletişim, doğrudan diyaloga dayalı iletişimdir. Sözlü iletişimde araç, kullanılan lisan ve sestir (Uygur, 2014:17). Sözlü iletişim sayesinde gönderilen mesajın anlaşılma derecesi denetlenebilir, soru sorulabilir, verilen cevaplar kontrol edilebilir, anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir ve eş zamanlı olarak geribildirim sağlanabilir. Bu kapsamda sözlü iletişimin; diyalog, görüşme, günlük konuşma, açık oturum, röportaj, çalıştay, sempozyum, forum, kurultay, kolokyum, konferans, kongre, panel, basın toplantısı, miting, söylev, brifing, şura, oturum ve münazara gibi çeşitleri bulunmaktadır.

2.1.2.1.3. Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, bireylerin iletişimiyle ilgili fakat sözlü ve yazılı olmayan her türlü iletişim ögesini içermektedir (Moorhead ve Griffin, 1989:585; Sims, 2002:141'den akt. Şahin, 2007:30). Etkisi en yüksek iletişim türüdür. Düşünceler sözlü iletişim yoluyla iletirken, duygular ise daha çok sözsüz iletişim yoluyla yani söz ötesi ve sözel olmayan davranışlar yoluyla iletilir.

Sözsüz iletişim tüm insanlığın ortak dilidir. Sözsüz iletişim ile güven, endişe, şüphe, yalan, hoşlanma, düşmanlık, saldırganlık, tehdit, korku, öfke, hayret, mutluluk, üzüntü, sıkıntı, ilgi gibi durumlar hakkında mesajlar verilir. Goleman (2013:139), duygusal mesajların yüzde doksanı ve hatta daha fazlasının sözsüz olarak iletildiğini ifade etmiştir.

Bu kapsamda sözsüz iletişimin, sözlü iletişime nazaran iletişim kanalları arasında anlamları iletme kapasitesi daha yüksektir. Çünkü sözsüz iletişimde bireyler bedenlerinin tümüyle iletişim kurarlar. Böylece bireyler birbirleri ile karşılaştıkları zaman birbirlerinin hislerini ve duygularını daha iyi anlayabilir, karşılıklı iletişimde daha başarılı olabilirler (Mısırlı, 2008:78-85).

Sözsüz iletişim; dudak, el, kol, baş, yüz, göz, gövde, bacak ve ayak hareketleri gibi iletişimde bulunanların tüm vücut hareketleri, jestleri, mimikleri, oturma biçimi, el sıkışma biçimi, duruşu, saçı, kullandığı aksesuarlar, giyimi ve makyajı gibi çeşitli tüm özelliklerini kapsayan vücut iletişimi yani beden dilidir. Bu vücut iletişimi ile bireyin beyni arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır. Yani mesajların sözlü veya yazılı olarak iletilmesi haricindeki karşılıklı olarak gönderilen tüm mesajlara sözsüz iletişim denir. Örneğin başkaları ile mesafe, susma, dinleme, renklerin dili, mekan kullanımı ve araçlar da bu kapsamda değerlendirilebilir.

Sözsüz iletişim içerisinde yer alan kodların ortak bazı özellikleri vardır. Bunlar, iletişim yokluğunu imkansız kılma, duygu ve coşkuları yetkin biçimde dile getirme, bireyler arasındaki ilişkileri tanımlama ve belirleme, sözlü iletişimin içeriği hakkında bilgi verme, güvenilir iletiler sağlama ve son olarak kültüre göre biçimlenmedir (Ulukuş, 2004:101).

İletişim, konuşmaya başlanmadan önce sözsüz olarak başlar ve ilk izlenim denilen bu noktaya çok dikkat edilir. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte modern iletişim araçlarının kullanılmasına rağmen, sözsüz iletişim olmazsa iletişim eksik kalır. Çünkü öyle anlar olur ki sözlere güvenilmeyip beden diline göre hareket edilir (Berk, 2009:576). Ancak burada bilinmesi gereken konu, beden dili gibi sözsüz davranışların evrensel anlamlar taşıyamayabileceğidir. Başkalarının sözsüz iletişimlerini okuyarak, iletişime dair onların duygu, düşünce ve tutumlarını belirlemek mümkündür. Bireyler, kendi iletişim tarzlarının karşılarındakiler tarafından olumsuz şekilde algılandığını fark ettikleri zaman kendi iletişim tarzlarını değiştirme konusunda değişime açık olmalıdırlar (Sims, 2002:142'den akt. Şahin, 2007:30).

2.1.2.1.4. Görsel ve İşitsel İletişim

Görsel iletişim yoluyla mesajların algılanmasında doğrudan görsellik vardır. Bu mesajlar göz ile algılanır. İşitsel iletişim ise kulak yani duyma organı tarafından

algılanır. İkisinin birleşimi ile ise hem göze hem de kulağa seslenen görsel ve işitsel iletişim oluşur (Aziz, 2010:48-49).

İnsanlar, iletişim araçları içerisinde en fazla görüntüye ve sese dayalı olanları tercih etmektedir. Görsel işitsel iletişim araçları bireylerin görme ve işitme duyularına hitap ettiği için verilen bilgilerin daha çabuk ve kısa sürede algılanmasını ve öğrenilmesini sağlamaktadır (Gönenç, 2007:89).

Her türlü (*bilgisayar, televizyon, telefon, tablet, radyo, resim, afiş gibi*) ses, görsel malzeme ve görüntü ile yapılan iletişimdir. Son yıllarda kitle iletişim araçlarındaki büyük gelişmeler sonucunda yapılan görüntülü cep telefonu konuşmaları, bilgisayar üzerinden yapılan görüntülü sohbetler, görüntülü telekonferansların hepsi görsel ve işitsel iletişim kapsamındadır.

2.1.2.2. İşleyiş Açısından İletişim Türleri

İşleyiş açısından iletişim türleri; tek yönlü ve çift yönlü iletişim olmak üzere iki türden oluşmaktadır.

2.1.2.2.1. Tek Yönlü İletişim

Kaynaktan alıcıya doğru alıcının herhangi bir geri bildirim olmadan gerçekleştirilen iletişimdir. Tek yönlü iletişimdeki amaç, kaynağın gönderdiği belli bir mesajı geribildirim beklemeden hedefe ulaştırmaktır. Yani iletişimden çok bilgi akışını sağlamaya yöneliktir. Bu yüzden de çift yönlü iletişime göre daha hızlıdır.

Bu kapsamda tek yönlü iletişim, bir göndericiden bir alıcıya veya bir göndericiden çok fazla alıcıya doğru görülebilir. Hatta bu süreç ters yönde de gerçekleşebilir. Alıcının mesajı tam olarak algılayıp algılamadığı veya ne ölçüde algıladığı araştırılmaz. Amaç sadece mesajın alıcıya ulaştırılmasıdır. Mesajla ulaşan sembollerin açık anlaşılabilir özellik taşıması halinde tek yönlü iletişim sağlıklı olabilir (Efe, 2010).

Örneğin kanunlar, yönetmelikler, tüzükler ve emirler, alıcıdan herhangi bir geribildirim beklenmeden tek yönlü iletişimle duyurulur ve yayımlanır. Bu iletişim türü daha çok kaynağın tek, alıcı sayısının ise çok olduğu durumlarda gerçekleşir.

2.1.2.2.2. Çift Yönlü İletişim

Kaynaktan alıcıya doğru iletilen yazılı veya sözlü mesaja alıcının da geribildirimde bulunduğu iletişim türüdür. İletişimin süreç olma özelliğini kaybetmemesi için bu tür bir iletişimde geribildirim mutlaka olmalıdır.

Çift yönlü iletişimde kaynak ile alıcı yer değiştirebilir. Ayrıca çift yönlü iletişim ile tek yönlü iletişime göre daha etkin, güven dolu, doğru ve demokratik bir iletişim kurulabilir.

Çift yönlü iletişim, gönderici ile alıcı arasındaki ilişkinin sadece eylemle kalmayıp, tepki biçimine dönüşmesidir. Bu kapsamda çift yönlü iletişimde dikkat edilmesi gereken husus, elde edilen sonuçların uygunluğunu kontrol etmek ve hatalar varsa bunları gidererek gönderilen mesajı amacına uygun hale getirmektir (Efe, 2010).

2.1.2.3. Yapısal Açıdan İletişim Türleri

Yapısal açıdan iletişim türleri; bireysel, kişilerarası, örgütsel iletişim ve grup iletişimi olmak üzere dört türden oluşmaktadır.

2.1.2.3.1. Bireysel İletişim

Kaynak ile hedefin aynı birey olduğu durumlarda bireysel iletişim olmaktadır. Zihinsel bir süreç içerisinde bireyin kendini sorguladığı, sorular sorduğu ve cevaplandığı yani kendisiyle kurmuş olduğu iletişimidir.

Bireyin çevresiyle kuracağı iletişim önce kendisinde başlamaktadır (Gürgen, 1997:35'den akt. Sönmez, 2014:19). Bireysel iletişimin kaynakları bir bireyin düşünmesi, duygulanması, kişisel ihtiyaçlarının farkına varması, iç gözlem yapısı, rüya görerek kendi içinden mesaj alması ya da kendine sorular sorarak cevaplar üretmesi olabilmektedir (Dökmen, 2005'den akt. Yılmaz, 2008:66).

Bireysel iletişim, bireylerin psikolojileri ile ilgili bir olaydır ve bu iletişim türünde simgeler dışa vurulmadan, mesajın bireyin kendi içinde üretilip, iletildiği ve yorumlandığı bir iletişimidir. Bireyin kendi içinde, kendisiyle kurduğu bu iletişime öz iletişim, kişi içi iletişim veya içsel iletişim de denir.

2.1.2.3.2. Kişilerarası İletişim

Kişilerarası iletişim (Demiray, 2010:11); bilgilerin, duyguların, düşüncelerin, tutumların, kanıların ve davranış biçimlerinin gönderici ile alıcı arasındaki ilişki yoluyla bir bireyden diğerine doğru bazı oluklar kullanılarak, anlamlı simgeler aracılığıyla ve değişim amacıyla aktarılması sürecidir.

Farklı nedenlerle ve amaçlarla, çeşitli kurallarla yapılandırılmış yer ve zamanda, yüz yüze veya araçlarla aracılanmış olarak anında veya zamansal farklılıklarla, toplumsal roller ve ilişkisellikler ile bireylerin kişisel özelliklerine göre değişen biçimlerde, değişen yakınlıkta (*kişisel veya resmi*), değişen yoğunlukta (*dostça veya düşmanca*) ve değişen ilişki bağlamda (*ast-üst, denk vb.*) iki veya daha fazla birey arasında, yüz yüze veya aracılanmış olarak gerçekleşen iletişimdir. Yani kısaca belirli anlamların üretilmesi amacıyla bireyler arasında sözlü veya sözsüz olarak mesajlar iletme ve alma sürecidir (Tellan, 2012:11-12).

Tam bir iletişim olgusu ve sürecinin yer aldığı, kaynak ve alıcı olmak üzere en az iki bireyin gerekli olduğu, bireyler arasında olan bir iletişimdir (Aziz, 2010:50). Tanımından da anlaşılacağı üzere bireyin kendi dışındaki bireylerle kurduğu iletişim olduğu için günlük yaşamda en çok rastlanan iletişim türüdür.

Bu yüzden kitle iletişim araçlarının geliştiği, ülkeler arası mesafelerin kalktığı ve dünyanın her yerinin birbirine komşu olduğu günümüzde kişilerarası iletişim kavramı ile toplumsal iletişim kavramı iç içedir. İkisi de toplumsal alanda, toplumu bilgilendirmek, herhangi bir konuyu açıklamak, birilerini koruyup, kollamak veya suçlamak amacıyla gerçekleşen iletişimdir.

2.1.2.3.3. Grup İletişimi

Ortak bir amaç için bir araya gelmiş iki veya daha fazla bireyin karşılıklı olarak birbirlerini etkiledikleri ve birbirlerinden etkilendikleri iletişim türüdür.

Grup iletişimi, grubun kendi içi ve çevresiyle olan ilişkilerinin bir fonksiyonudur. Ayrıca durum ve statülere, mülkiyet ve güç ilişkilerine göre farklı özellikler taşımaktadır. Bu özellikler grup içerisinde olan paylaşımcı, katılımcı, eşit ve özgür bir iletişimden, tek yönlü mücadelelerin verildiği veya mücadelenin katı kurallarla engellendiği bir iletişim biçimine kadar çeşitlilik gösterebilir (Erdoğan, 2011:307).

Bu kapsamda merkezi ve merkezi olmayan (serbest) olarak iki tür grup iletişimi bulunmaktadır. Merkezi grup iletişiminde bir birey her zaman ön plandadır ve mesaj gönderirken de alırken de iletişim çemberinin neresinde olursa olsun iletişim ağını kontrol eder ve lider konumundadır. Merkezi olmayan grup iletişiminde ise herkes eşit statüdedir. Mesaj grupta bulunan bireyler arasında serbestçe dolaşır.

2.1.2.3.4. Örgütsel İletişim

Örgüt içerisinde ve örgüt dışarısında olan bilgi ve düşüncelerin hem örgüte aktarılması hem de örgütten dışarıya aktarılmasıdır. Yani örgütün sistemlerini birbirine bağlama ve kendi aralarındaki uyumu sağlama sürecidir.

Örgütsel iletişimin amacı hedeflerin başarısı açısından gerekli bilgilerin iletimi için araç sağlamaktır. Örgütsel iletişim akışı genellikle beş farklı yönde gerçekleşir. Bunlar; aşağı, yukarı, yatay, çapraz yönlü ve dedikodu şeklindedir (Koontz, O'Donnell ve Wehrich, 1983:447-448; Griffin, 1993:450-451; Lunenburg ve Ornstein, 1991:188-191'den akt. Şahin, 2007:24-27):

- *Aşağı yönlü iletişim:* Bilgilerin hiyerarşik bir düzen dahilinde üstlerden astlara doğru akışı ile gerçekleşen iletişim süreçleridir. Aşağı yönlü iletişim, üst yönetimden astlara bilgi, görüş, öneri ve emirlerin hızlı bir şekilde aktarılmasını sağlayan, böylece zaman kazandıran bir iletişim yönü olmasına rağmen, mesajların alıcılar tarafından anlaşılıp anlaşılmadığına yeterince özen gösterilmemesi bu iletişim akışında ortaya çıkan problemlerden birisi olarak gösterilebilir.
- *Yukarı yönlü iletişim:* Aşağı yönlü iletişimde olduğu gibi hiyerarşik bir düzen takip eder ve örgüt içerisindeki bilgiler aşağıdan üst basamaklara doğru iletilir. Başka bir deyişle mesajlar astlardan yöneticilere doğru gönderilir. Yukarı yönlü iletişim, yöneticiler için geri bildirim görevini yerine getirme, karar verme sürecinin etkinliğini takip etme, örgütsel iklimi ölçme, sorunlarla hızlı bir şekilde başa çıkma, hedeflere ulaşılma derecesi hakkında bilgi edinme, mevcut sorunları tekrar gözden geçirme ve yöneticilerin ihtiyaç duydukları bilgileri sağlama açısından faydalıdır.
- *Yatay iletişim:* Aynı hiyerarşik seviyedeki çalışanlar ya da meslektaşlar arasında gerçekleşen yatay iletişim akışına sahip iletişim türüdür. Eş

hiyerarşik seviyede bulunan çalışanlar arasında gerçekleştiği için iletilen mesajlar genellikle emir ve talimat şeklinde algılanmaz. Bu tür iletişim akışı görevsel eşgüdüm ve işbirliği sağlamanın yanı sıra örgüt üyelerine duygusal ve sosyal destek de sağlayabilmektedir.

- *Çapraz iletişim:* Örgütsel hiyerarşilerde farklı düzeylerde yer alan bireylerin, grupların ve hatta örgütlerin, örgütsel hiyerarşi basamaklarını kullanmadan iletişim kurmalarıdır. Genelde örgüt üyelerinin diğer iletişim yönleri ile etkili iletişim kuramadıkları durumlarda devreye girer. Çapraz iletişim, gereksinim duyulan verilerin hızlı şekilde iletilmesini sağlayarak zaman kayıplarını azaltır ve iletişimin hızlanmasına katkı sağlar.
- *Dedikodular:* Aşağı yönlü, yukarı yönlü, yatay ve çapraz iletişimin gerçekleşmesinde eksiklikler, sorunlar görülmeye başlandığı zaman örgüt çalışanları dedikodu gibi kendi iletişim yönlerini oluştururlar. Dedikodular, örgüt içerisinde mesajların informal olarak dağılmaları olarak kabul edilebilir ve genellikle iletişim akışına aldırılmadan ortaya çıkarlar. Örgütsel işleyiş arasında yeri olmamasına rağmen, bilgilerin çoğunun dedikodular sayesinde gerçekleştiği söylenebilir.

Örgütlerdeki iletişim ile ilgili olarak ayrıca dört şekilde gerçekleşen örgütsel iletişim şekli de vardır. Bunlar; örgüt içi iletişim, örgüt dışı iletişim, resmi iletişim ve doğal iletişimdir.

Örgütün yani kurumun iç çevresi dahilinde kendi çalışanları arasında olan iletişim, örgüt içi (kurum içi) iletişimdir. Örgütün çevresi (müşterileri, ortakları, bayileri, hedef kitlesi gibi) ile arasındaki etkileşim ortamı, örgüt dışı (kurum dışı) iletişimdir. Eğer örgütsel iletişim emir komuta zinciri içerisinde hiyerarşik bir yapıda ise bu resmi bir iletişimdir. Eğer örgütsel iletişim çalışanlar arasında hiyerarşik bir yapı olmadan serbest bir şekilde yani çalışanların birbiriyle sohbet etmesi, söylenti ve dedikodu şeklinde ise bu doğal bir iletişimdir.

Bu kapsamda türlerin hepsinde görüldüğü üzere iletişim, bireysel ve mesleki başarıların elde edilmesinde hayati derecede önemli bir bağ konumundadır. İletişim olmadan bireylerin başarılı ilişkiler kurabilmesinin mümkün olmayacağı ise vurgulanması gereken diğer bir önemli konudur. Bu doğrultuda, bireylerin mutlu bir hayat sürmesi ve örgütlerin yapısında olması gereken en önemli becerilerden birisi etkili

şekilde iletişim kurabilme becerisidir (Singer, 1990:503'den akt. Şahin, 2007:41). Etkili iletişim, hedefe iletilmek istenen mesaja beklenen tepkiyi oluşturmayı amaçlayan bilinçli bir iletişim tekniğidir (Ulukuş, 2004:88).

Bu kapsamda araştırmanın bundan sonraki bölümünde iletişim becerilerine ayrıntılı olarak değinilecektir.

2.2. İLETİŞİM BECERİLERİ

İnsanların birbirleriyle kurdukları ilişkilerin temelini oluşturan iletişim, insanın doğumundan ölümüne kadar devam eden tüm süreçlerde yaşamın vazgeçilmez unsurunu oluşturur. Sağlıklı bir toplum için sağlıklı birey ilişkileri, sağlıklı birey ilişkileri için de sağlıklı iletişim gereklidir. Bireylerin birbirleriyle ilişkilerinde mesajın doğru anlaşılması ve aktarılması, bireylerin iletişim beceri düzeylerini ortaya koymaktadır (Türkel, 2010:29).

İletişim becerileri, iletişim sürecinde başkalarını daha iyi anlayarak, onların duygu ve düşünceleri ile özdeşleşme ve etkin iletişimin sağlanması kabiliyetidir (Künüçen, 2003:58).

İletişim becerileri, sözel olan ve aynı zamanda sözel olmayan mesajlara karşı duyarlılık, etkili bir şekilde dinleme ve etkili olarak tepki vermedir. Bu kapsamda Korkut (2004:125), iletişim becerilerinden söz ederken, örnek aldığı diğer araştırmacılar gibi (Baker, Shaw, Gibson, Mitchell ve Corey) ısrarla sözel olmayan mesajlara duyarlılık ve etkili dinleme üzerinde durmuştur. Bunun sebebi, bu becerilerin bir dizi özelliği barındırmasıyla birlikte kültür tarafından da etkilenmesi ve istenildiğinde bazı ilişki örüntülerinin değiştirilebilmesidir. Ayrıca iletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiğini düşünenlerin yanında, yapılan çalışmalarla iletişim tekniklerinin çoğu ögesinin öğrenilebilir ve öğretilbilir özelliklere sahip olduğunu düşünenler de bulunmaktadır.

Korkut'un (2004) tanımına yakın bir şekilde, Deniz (2003:8) tarafından iletişim becerisi, *“bireyin gönderdiği mesajları doğru bir biçimde kodlaması, iletmesi ve aldığı mesajları hatasız bir şekilde anlamlandırmasına yarayan etkili tepki verme ve etkin dinleme becerilerinin tümü”* olarak ifade edilmiştir.

Bu kapsamda iletişim becerileri için olmazsa olmaz olan etkili dinleme becerisi, sağlıklı bir iletişim sürecinin başlangıcını oluşturmakta ve iletişim kurulan bireye

saygıyı, onu kabul etmeyi, ona değer vermeyi, empatiyi, algılamayı, algıladıklarını yansıtarak sınımayı, ayrıntıların farkına varmayı içermektedir (Akyol, 2011:16). Cüceloğlu (1997:15'den akt. Sönmez, 2014:16), iletişim süreci içerisinde bireylerin dinleme yaparken gösterdikleri dört düzeyinin olduğunu belirtmektedir. Bunlar:

- *Önemsememe*: Karşıdakini dinler gibi görünüp dinlememedir.
- *Seçici dinleme*: İlgi göstermeden karşıdaki bireyin söylediklerinin bazı kısımlarının duyulmasıdır.
- *Dikkatli dinleme*: Kullanılan kelimelerin farkına varılması ve söylenen sözlere alıcı olarak dikkat edilmesidir.
- *Empatik dinleme*: Bireyin dinlediği bireyi anlama amacıyla içten dinlemesidir.

İletişim becerilerinin kullanılmadığı ve dolayısıyla etkili dinlemenin de olmadığı sağlıklı iletişimlerde, bireyler kendilerini dışlanmış, yalnız ve hayat tecrübelerinde başarısız bir şekilde bulurlar. Bazıları iletişim kurarken en son söylemeleri gereken şeyleri en başta söyler, bazıları ise isteklerini karşı tarafa iletme konusunda başarısız olurlar. Bu sağlıklı iletişimin temel nedeni, iletişimde bulunan bireylerin, mesajları çarpıtarak algılamasıdır. Buradan hareketle iletişim bir beceri olduğu gibi, iletişim kuramamanın da ayrı bir beceri olduğu söylenebilir. Çünkü iletişimde algılama çok önemlidir ve herkesin bakış açısı farklıdır. İletişim becerisi de olaylara doğru ve farklı açılardan bakabilme esnekliğini gerektirir ve sağlıklı bir iletişim sürecinde gelişir (Deniz, 2003:33-34). Ayrıca kurulan ilişkilerde pozitif olmak ve olaylara iyi taraflarından bakmak da sağlıklı iletişimin temel noktalarındandır.

Sağlıklı bir iletişim sürecini etkileyen temelde üç unsur bulunmaktadır. Bunlar bilişsel, duyuşsal ve davranışsal unsurlardır. Farklı amaçlarla bir araya gelen bireyler duygu ve düşüncelerinin etkisi ile bu unsurların oluşturduğu süreçte çeşitli davranışlar sergilemekte ve iletişim becerilerini geliştirmektedir (Özer, 2011:30-31):

- *Bilişsel Unsurun Bulunduğu Süreç*: Bireyin kendisini, çevresini, olayları ve durumları algıladığı süreçtir. Diğer bireylerle sağlıklı iletişim kurabilmek ve sürdürülebilmek için bilişsel süreç önem taşımaktadır. Örneğin, çok fıkra bilmek veya beğenilen espriler yapmak bilişsel bir etkinliktir. Bu unsuru etkin kullanan bireyler, iletişime son derece hakim davranırlar ve çevreleri tarafından sevilirler. Ayrıca bu bireylerin çevreye uyumları kolay olmaktadır.

- *Duyuşsal Unsurun Bulunduğu Süreç:* Sağlıklı bir iletişim sürecinde bireyler paylaşımda bulunurken, bilişsel olduğu kadar duygusal eğilimleri de etkili olmaktadır. Duyguların çoğuna sözlü değil, sözsüz iletişim yüklenmektedir. Bireylerin içsel durumları genellikle beden dili ile aktarılmaktadır. Burada önemli olan duyguların baskı altına alınmamasıdır. Çünkü böyle olması durumunda, baskı altında kalan bireyler kendilerini ifade edemeyecek ve bu durum sağlıklı bir iletişime sebebiyet verecektir.
- *Davranışsal Unsurun Bulunduğu Süreç:* Bilişsel ve duygusal unsurlar dahilinde ortaya çıkan ve iletişimi destekleyen eylemlerdir. Ayrıca davranışlar, bireylerin istedikleri eylemleri gerçekleştirmek için harekette bulunmalarını gerektirdiğinden dolayı, bireylerin hedeflerine ulaşmasında da bir yol olmaktadır. Bu yüzden sağlıklı bir iletişim sürecinde, yerinde davranışlarda bulunmak çok önem taşımaktadır.

Donald K. Granvold (1994'den akt. Deniz, 2003:35-36), sağlıklı bir iletişim ortamının oluştuğu ve becerilerin geliştiği yukarıdaki süreçlere benzer bir şekilde, iletişim becerilerini, sosyal beceriler içerisinde ele almış ve bu beceriler için dört bilişsel (*kişilerarası ilişkilerle ilgili giriş bilgileri, algılama becerileri, karar verme becerileri, bilişsel yeniden yapılanma ve yerine koyma becerileri*) ve dört davranışsal (*kendini gösterme becerileri, ilişkiyi başlatma becerileri, ilişkiyi sürdürme becerileri, çatışma çözme becerileri*) yeterlilik öngörerek, tüm bunların iletişim becerilerinde ulaşılması istenilen başarıya destek olduğunu belirtmiştir:

1. *Bilişsel yeterlilikler*

- 1.1. *Kişilerarası ilişkilerle ilgili giriş bilgileri;* kişilerarası ilişki nedir, niçin önemlidir, nasıl geliştirilir, karşılaşılan farklı durumlarda ortaya çıkan davranışların uygunluğu ile ilgili sosyal normlar nelerdir sorularına yanıt aranmasıdır.
- 1.2. *Algılama becerileri;* iletişim kurulurken diğer bireylerin göndermiş olduğu sözlü ve sözsüz iletilerin anlamlarını tanıma ve doğru yorumlamadır.
- 1.3. *Karar verme becerileri;* bireyin, karşısındaki birey ile iletişim kurarken göstermiş olduğu sosyal etkileşim ve sosyal destek durumlarını değerlendirmedir.

1.4. *Bilişsel yeniden yapılanma ve yerine koyma becerileri*; bireyin kendisinin veya karşısındaki bireyin davranışları ve tepkilerine alternatif düşünceler ve açıklamalar ortaya çıkarmasıdır.

2. *Davranışsal yeterlilikler*

2.1. *Kendini gösterme becerileri*; bireyin sosyal hayata uygun bir şekilde kendini gösterebilmesi ve diğer bireylerden olumlu geri dönüşler alma beklentisinin artmasıdır.

2.2. *İlişkiyi başlatma becerileri*; diğer bireylerle kurulan ilişkilerde öncü olma, konuşmayı başlatma ve öneriler sunabilmedir.

2.3. *İlişkiyi sürdürme becerileri*; bireyin amaçladığı konuşma ve ilişkiyi sürdürebilmesi, derin veya şeffaf ilişkilerde bulunabilmesini içerir.

2.4. *Çatışma çözme becerileri*; İletişim halindeyken ortaya çıkan çatışma veya hayal kırıklıklarını ele alma kabiliyetidir.

Tüm bu bilişsel ve davranışsal yeterliliklerin sağlıklı bir iletişim sürecinde meydana gelmesi için daha önce de ifade edildiği gibi iletişim becerilerini etkin kullanan iyi bir dinleyici olunması gerekmektedir. Çünkü iletişim becerilerini etkin kullanan iyi bir dinleyici (Koçer, t.y.); karşısındaki ile sürekli göz teması kurarak, kişinin bilişsel veya davranışsal mesajlarını iyi bir şekilde değerlendirir. Sabırlı davranır ve karşısında konuşan diğer bireyin sözünü kesmemeye özen gösterir. Karşısındaki bireyin yanıtlarına bilişsel ve davranışsal yanıtlar verir. Karşısındaki bireyin anlattıklarını sorular sorarak daha ayrıntılı anlamaya çalışır. Konuşulan konuyu özetler ve kendi cümleleriyle doğru şekilde ifade eder. Karşısındaki birey ile empati kurar. Karşısındaki bireyin konuşmasını ilgiyle dinler. Dinlemek istediğini ve ilgilendiğini karşı tarafa hissettirir. Açık görüşlüdür. Eleştiri yapmaz ve yargılayıcı değildir.

İletişim becerilerini bilmeyen veya kullanmayan kötü bir dinleyici ise konuşmacının sözünü keser. Konuşan birey ile göz teması kurmaktan kaçınır. Çevresinden etkilenir ve çok çabuk dikkati dağılır. Konuşmacıyı dinliyor gibi davranır. Söyledikleriyle ilgilenmez bir tutum içindedir. Konuşulan konuyu değiştirir. Yanıtları her zaman yargılayıcı bir üsluptadır. Dar görüşlüdür ve karşısındaki bireyle empati kuramaz. Dinlemek yerine konuşmayı tercih eder. Sürekli tavsiye vererek karşıdaki bireyi rahatsız eder. Dinlemek için hiç zamanı yoktur ve konuşmaları kısa kesmektedir (Koçer, t.y.).

İletişim becerileri, bireyin karşılaştığı olaylarla ilgili olarak bakış açısını geniş tutabilmesi, farklı yorumlar içerisinde hangileri ile çözüme gidebileceğini bilmesidir. Bir davranışın anlamı, kimine göre suçlama, kimine göre başkaldırı, kimine göre ise yardımcı olma veya ilişkiyi geliştirme şeklinde olabilir. Önemli olan, bu davranışlar eleştiri, uyarı veya şikayet şeklinde bireye yöneldiğinde, birey tarafından iletişim becerileri etkin kullanılarak, davranışa tek bir açı yerine birçok açıdan yön ve anlam verilebilmesidir (Yüksel Şahin, 1997:46-47). Yani çok yönlü bir bakış açısı ile kalıplaşmış düşünce yapısından kurtularak, iletişim kurulan bireye saygı duyulması ve karşılıklı hoşgörü anlayışı ile hareket edilmesidir.

Tüm bunlar birlikte değerlendirildiğinde etkili iletişim için gereken beceriler aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Ceyhan, 2006:367-379'dan akt. Karcı, 2010:56):

- Karşılıklı konuşmada yanıt verme ve verilen yanıtta konuşmacının duygu ve düşüncelerini yansıtma,
- Yönlendirici olmayan açık sorular sorma,
- Sözel olmayan ipuçlarının kodlarını çözme,
- Mesajlara doğru yanıtlar verme,
- Dinlemeye istekli olma,
- Göz teması kurma,
- Anlamaya yoğunlaşma,
- Doğru geribildirim verme,
- “Ben” mesajlarıyla yanıt verme,
- Kendini açma,
- Empatik anlayış sergileme,
- Eleştirilere olumlu yanıt verme,
- Girişken davranışlar sergileme,
- Çatışmaları yöneterek problemleri uygun şekillerde çözme,
- Koşulsuz kabul.

Bu kapsamda etkili iletişim becerilerine sahip olan bir birey, kendisi kaynak olarak iletmek istediği mesajı, hedefin anlayabileceği bir şekilde kodlamalı ve açık bir ifade ile göndermelidir. Böylece hedef, aldığı mesajı rahat açacak ve anlamlandırmasını yaptıktan sonra etkili bir geribildirimde bulunacaktır. Ayrıca karşılıklı olarak birey, ana iletişim unsurlarına ek olarak çevresinde olup bitenleri de rahat algılayacak, kendisini

tanıyacak ve karşısındaki bireyi dinleyerek onunla empati kuracaktır. Kullanılan bu etkin iletişim süreci karşılıklı olarak iki tarafın da iletişim biçimini geliştirmesini ve kurulan iletişimin sağlıklı bir şekilde devam etmesini sağlayacaktır. Sağlıklı bir şekilde iletişim kuramayan yani etkisiz iletişim kuran bireyler ise karşısındakini anlamak yerine sadece kendi düşüncelerini ifade edecek ve hakimiyeti kendi elinde tutmaya çabalayacaktır (Özer, 2011:21-22).

Yani iletişimde etkinlik, iletişim becerileri veya etkili iletişim denildiği zaman, bir iletişim sürecinde karşıdaki bireye iletilmek istenilen mesajın amaçlanan şekilde iletilmesi ve beklenen tepkinin o bireyde uyandırılması anlaşılmaktadır (Künüçen, 2003:58).

Tablo 2.1. İletişim Becerilerini Kullanan ile Kullanmayan Arasındaki Fark

İletişim Becerilerini Kullanan Kişi	İletişim Becerilerini Kullanmayan Kişi
Önemser, anlamaya çalışır.	Emir verir, yönlendirir.
Kabul eder, destekler.	Yargılar, eleştirir, suçlar.
Saygı duyar.	Dinlemeden reddeder.
Yerinde ve uygun sorular sorar.	Soruları sorgulama ve suçlama içerir.
Karşısındaki bireye güvenir, düşüncelerine ve duygularına önem verir.	Ahlak dersi verir.
Sorunun çözümü için birlikte hareket eder.	Öğüt verir, sadece kendisi çözüm ve öneri getirir.
Karşısındaki bireye konuşması için fırsat verir.	Kişinin konuşmasına izin vermez.
Sözsüz mesajlarıyla karşısındaki bireye saygı duyduğunu ve onu önemsendiğini gösterir.	Sözsüz mesajların etkisi ile ilgilenmez.
Karşısındaki bireyin duygu ve düşüncelerine odaklanır.	Kendi duygu ve düşüncelerine odaklanır.
Temel amacı anlayabilmek ve beraber çözüm üretmektir.	Temel amacı kendi isteklerini kabul ettirmektir.

Kaynak: Özer, 2011:21.

İletişim becerilerini kullanırken her bireyin kendine özgü bir iletişim biçimi vardır. Bu yüzden iletişim becerilerinin kullanımında çeşitli kişilik tipleri de tanınmalıdır. Bireyler, kendilerinin ve karşısındaki bireylerin hangi tip olduklarının bilincine varır, uyumlu bir tip olmayı başarabilir ve yaklaşımlarını bu doğrultuda düzeltebilirlerse, iletişimleri de daha anlamlı ve etkili olacaktır. Bunu başarabilmeleri için bireyler, kendilerine değer vermeli, anksiyetelerinin (endişelerinin) farkında olmalı, başkalarının duygularına değer vermeli, saygılı olmalı ve iletişim sırasında konu ile ilgili olmalıdırlar (Yeniçeri, 2001:274'den akt. Levent, 2011:94-95).

Böylece bireyler, diğer bireylerin kişilik tiplerini bilerek iletişim becerilerini bu doğrultuda kullanacak ve diğer bireylerin nelerden hoşlandığını, neye morallerinin bozulduğunu, neye kızdıklarını, onları neyin motive ettiğini sistematik olarak bileceklerdir. Bu durum bireylere muhatabını tanıma imkanı verecek ve diğer bireylerle olan ilişkilerinde kolaylık sağlayacaktır (Taştan, Aktürk ve Işık, 2015).

Tüm bunlardan hareketle bireylerin ve toplumların gelişmesi için etkili iletişim becerilerinin bilinmesinin gerekli olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca uygulanacak temel iletişim becerileri eğitim programları ile halka hizmet etmekle görevli olan yani bireyler arası ilişkilerin daha ağırlıklı olduğu, örneğin emniyet teşkilatı gibi mesleklerde çalışan personelin yaşamı kolaylaşacak ve diğer bireylerle kurdukları ilişkilere büyük fayda sağlanacaktır.

2.2.1. Temel İletişim Becerileri

Bireylerin birbirleri ile anlaşmaları, kendilerini ifade etmeleri, kendilerini ve karşısındakileri sağlıklı anlamaları ve önemsenmeleri, temel iletişim becerileri sayesinde olmaktadır. Temel iletişim becerileri insanoğlunda kendiliğinden var olan bir yetenek değildir. Bu yüzden öğrenilebilir ve geliştirilebilir bir beceridir (Tayfun, 2009:3).

Medenice iletişim kurma yeteneklerinin, yani iletişim becerilerinin gelişmemiş olduğu toplumlarda, problem çözmek amacıyla başlatılan etkileşim, kısa sürede sürtüşme ve çatışmaya dönüşmektedir. Ayrıca insanoğlunun tarihi boyunca yaşadığı sorunların kökenine bakıldığında, sorunların kökeninde bireylerin iletişim kuramamalarından kaynaklanan anlaşmazlıkların olduğu görülmektedir. Bu yüzden

bireylerin iletişim kurmalarındaki bilgi ve becerileri çok önem arz etmektedir (Özcan, 2014:16).

Temel iletişim becerileri, birbiri ile ilişkili olan ve herkese öğretilen, empati, sözlü iletişim, sözsüz iletişim, dinleme becerisi ve beden dilini etkin kullanma gibi birçok beceriyi içerisinde barındırmaktadır. Bu beceriler çoğunluk olarak tek başına değil, duygu ve beceriler ile birlikte ele alınmaktadır (Sönmez, 2014:24).

Bireyler sözlü, sözsüz ve yazılı temel iletişim becerilerini kullanarak birbirleriyle çok yönlü ilişkiler kurmaktadır. Bu becerilerin pratiklerle kazanılması ve iletişimin daha etkili hale gelebilmesi için yapılması gerekenler şu şekilde sıralanabilir (Telman ve Ünsal, 2005:116-119'dan akt. Silkü, 2008:52-53):

- Zihinsel kalıpların iletişimle etkileşiminin bilinmesi (*iletişim amacının önce zihinde belirlenmesi*),
- Pozitif bir iletişim ortamının hazırlanması (*iletişim ortamının planlanması*),
- İletişimin planlanmasında başkalarının fikir ve görüşlerine yer verilmesi (*verici ve alıcının birbirine saygı göstermesini sağlamak*),
- Mesajın verilme zamanının ve şeklinin planlanması (*vericinin mesajını oluştururken alıcının değer yargılarını, olası farklılıklarını, gereksinimlerini, tutum ve beklentilerini dikkate alarak düzenlemesi, mesaj dilinin yalın, açık, anlaşılır olması, mesajın nasıl söylendiğine dikkat edilmesi*),
- Etkin dinleme (*iletişimde bulunan bireyin içinde bulunduğu durumun ve onun görüş açısının dikkate alınarak dinlenmesi*),
- Mesaja alıcının dikkatinin sözcük ve beden diliyle çekilmesi (*iletilecek mesajda sözlü ve sözsüz kanalların birlikte kullanılmasına dikkat edilmesi, konuşmaların beden dili ile desteklenmesi*),
- Mesajın tutarlı olmasına dikkat edilmesi (*mesaj gönderirken ya da yorumlarken ön yargılı olunmaması, olaylara farklı perspektiflerden bakılabilmesi, tek yönlü bakılmaması, empati kurulabilmesi*),
- Geribildirim ile mesajın nasıl algılandığının kontrol edilmesi (*olumlu geri bildirim verilmesi, eleştirilerin olumlu geri bildirimden sonra verilmesine dikkat edilmesi*),
- Sabırlı, soğukkanlı olunması (*kırıcı, baskıcı olunmaması, pozitif düşüncenin öğrenilmesi*).

Özellikle emniyet mensubu, öğretmen ve hemşire gibi daima bireylerle iç içe olan meslek personeli, temel iletişim becerilerini kullanarak, bireylere karşı olabilecek olumsuz davranışlarının önüne geçebilecek ve böylece farklı ve geniş bir vizyonla görev yaparak, karşılaştığı farklı kişilikteki bireylere karşı nasıl davranması gerektiğini bilecektir. Bu sebepten ötürü ayrı bir önem taşıyan temel iletişim becerileri; sözlü, sözsüz ve yazılı olarak üç kısımda açıklanacaktır.

2.2.1.1. Sözlü İletişim Becerileri

Sözlü iletişim becerileri, dil ve dil ötesi iletişimin etkin bir şekilde kullanımıyla ilgili olan becerilerdir. Dilin etkin kullanımına ilişkin beceriler genelde doğruluk (*telaffuz, dilin kullanımında anlamsal, biçimsel ve sözlüksel hataların yapılmaması*), akıcılık ve zengin kullanım açısından ele alınmaktadır (Oya, Manalo ve Greenwood, 2004:841-845'den akt. Karcı, 2010:56-57). Dil ötesinin etkin kullanımına ilişkin beceriler ise kullanılan ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar, sesteki canlılık ve coşku gibi özellikler olarak sayılabilir. İki sözlü beceriden dille iletişimde bireylerin "ne söyledikleri", dil ötesi iletişimde ise "nasıl söyledikleri" önemlidir (Üstünel, 2011:20-21).

Kişilerarası iletişim sürecinde bireyin duygu ve düşüncelerini ortaya koymasında, sözlü iletişim becerileri ön plana çıkmaktadır. Ancak sözel becerilerin etkinliği, dil ve sesin doğru kullanımı ile ilişkilidir. Kullanılan dilin açık ve anlaşılır olması, ses tonundaki yükselme ve alçalmalar, duraksamalar, uzatmalar, vurgulamalar, seçilen kelimelerin doğru telaffuzu, sözlü iletişimde dikkat edilmesi gereken unsurlardır (Silkü, 2008:53). Çünkü tüm bu unsurlar bireyin kişilik yapısı, iletişim tarzı ve içinde bulunduğu duygusal duruma ilişkin önemli ipuçları vermektedir. Örneğin, birey farkında olmaksızın çok neşeli olduğunda veya çok kızgın olduğunda yüksek ses tonu ile konuşurken, topluluk önünde heyecanlandığında ise titrek bir ses tonu ile duygu ve düşüncelerini ortaya koymaktadır (Özdemir Yaylacı, 2008:211).

Bu kapsamda sözlü iletişim becerilerinde mesajın içeriğinde haz ve mutluluk gibi iletilen sözcükler doğrudan bilinçaltına seslendiği için bireyin karşılaştığı bazı olumsuz durumlarda da iletişimin sağlıklı olması için sözlü iletişim becerileri kullanılmalı ve bu gibi durumlarda verilecek olan etkili sözel tepki, anlatılanların basitçe tekrarını,

anlatılanların özetini, duyguların dile getirilmesini ve etkin bir geri bildirimini içermelidir (Ceylan, 2015:40).

Sözlü iletişim becerileri daha çok bireylerin davranışlarında fark oluşturmak, bireyler ya da topluluklar arasındaki ilişkileri geliştirmek ve kurumlar için ise kendi örgütsel kısımları arasında koordinasyon sağlamak amacıyla kullanılmaktadır. Ayrıca bireylerin ortak inanç, değer ve amaçlarının oluşmasında, mutluluklarının ve üzüntülerinin paylaşılmasında ön plana çıkmaktadır.

Sözlü iletişim becerileri ile çalışılan meslek grubuna göre örneğin müşteri odaklı yaklaşımların ön planda tutulması ile hizmet alan bireylerin ihtiyaç ve isteklerini karşılamak için gösterilen çaba sonucunda, kişisel ve yüz yüze yapılan çalışmalarda, vatandaşa bir ürüne/hizmete ihtiyacı olduğunu, o ürünün/hizmetin olumlu özellikleri ve diğerlerinden ayırt edici olan farkını da belirterek kanıtlamaya çalışmak, sözcüklerin gücünü ve mesajı yollayan göndericinin diksiyonunun ne ölçüde başarılı olduğunu göstermektedir (Bekcan, 2015:23).

Sözlü iletişim becerileri aynı zamanda öğrenciler üzerinde de çok etkili olmaktadır. Sözlü iletişim becerilerine sahip öğrencilerin daha çok kelime bildikleri, sözcükleri doğru şekillerde kullandıkları ve bunun sayesinde düşündüklerini daha iyi ifade edebildikleri, bulunulan duruma uygun mesajlar verebildikleri belirlenmiştir (Sönmez, 2014:21).

Örgüt kültürü içerisinde de yer alan sözcükleri doğru kullanma ve hitabet gücü, personelin ve vatandaşın doğru amaçlara yönlendirilmesi için gereken önemli bir kontrol unsurudur. Çünkü sözlü iletişimde kullanılan sözcükler; duygu, heyecan ve izlenim oluşturma etkisine sahiptir. Bu açıdan düşünüldüğünde sözlü iletişim becerileri için belirli bir seviyede konuşma becerisi, ben dili ile hareket etme, sorun çözücü olmak için gerektiğinde vites değiştirme ve empati kurma kabiliyeti olmazsa olmazdır (Özdemir Yaylacı, 2008:209-215; Silkü, 2008:53-59; Karaca, 2009; Bekcan, 2015:23-27):

- *Konuşma Becerisi:* Bireylerin sosyal ilişkilerini kurarken en fazla ihtiyaç duyduğu sözlü iletişim becerisi belli bir seviyede konuşma becerisidir. İş hayatında ve özel hayatta başarılı olmak ve önemli ölçüde etkileyici kararlar alarak, yürütülen faaliyetleri yönlendirebilmek için etkili, güzel, anlaşılır ve açık konuşmak, bir sözlü iletişim becerisidir. Dolayısıyla bu beceride iletişimi

etkileyen en önemli etken, konuşarak ifade edilenlerin içtenliği, gerçekliği ve maksadıdır. Günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası olan konuşma, düşüncelerin, duyguların ve bilgilerin seslerden oluşan dil aracılığıyla aktarılmasıdır. Konuşmada dikkat edilmesi gereken noktalar arasında; söylemek isteneni bilmek, korkuyu denetim altına almak, dinlemeyi öğrenmek, konuşmadan önce düşünmek, mesaja inanmak, önemli noktaları tekrarlamak ve dinleyicinin isteklerini/beklentilerini öğrenmek gibi tutumlar vardır.

- *Ben Dilini Kullanma:* Sözlü iletişim becerilerinde sen dili yerine ben dilini kullanmak etkili iletişim açısından önemli bir yer tutar. Ben dili, iletişim kurulan bireyin kabul edilmeyen davranışı karşısında yaşanan duyguları dile getiren, suçlayıcı ve değerlendirci olmayan, bireyin o anda karşılaştığı durum veya davranışının karşısında kişisel tepkisini, duygu ve düşüncesini açıklayan ifade tarzıdır. Ben dili paylaşımcı, iletişimci ve bireylerin hoşuna giden bir dildir. Bireylere güven verir, bireyleri cesaretlendirir, motive eder, istedik davranışları yapmaya teşvik eder ve bireylerin özgüvenini artırır. Ben dili direnç ve başkaldırmayı daha az ortaya çıkarır ve davranışın değişmesinde karşı tarafa sorumluluk verir. Genellikle bireyler, sen iletlerini duymaktan hoşlanmazlar. Çünkü ben dili yerine sen dilini kullanmak, bireylerde suçluluk hissi, aşağılama ve eleştiri olarak algılanabilir. Ayrıca karşıdaki bireye saygılı olunmadığını gösterir. Bu yüzden sözlü iletişim becerilerinde ben dili ile hareket edilmelidir. Böylece iletişim kurarken bireyler, başkalarıyla ilgili değerlendirme ve yorumlarını değil, kendi duygu ve yaşantılarını ifade ederler.
- *Vites Değiştirme ve Sorun Çözme:* Sözlü iletişim becerilerinde kullanılan ben diline karşı bazen direnme, tepki, kabullenmeme gibi özel durumlar görülebilir. Bu gibi durumlarda ben dili, vites değiştirme becerisi ile desteklenir ve bu şekilde sağlıklı iletişimin önüne geçilerek sorun çözme yoluna gidilir. Bu sözlü iletişim becerisi, ben dili kullanılmadan önce uygulanmaz. Çünkü ben dili kullanılmadan vites değiştirme becerisi ile sorunlar çözülmeye çalışılırsa karşı taraf yönlendirilmiş olur ve kendisi karşılaşılan sorunu göremez. Bu yüzden önce ben dili kullanılmalı ve

kullanılan bu dile karşı duygusal gerginlik, çatışma durumu, tepki veya reddetme gibi durumlarla karşılaşıldığında, iletişim kuran iki tarafı da memnun edecek bir sorun çözme yöntemi için vites değiştirilerek karşıdakini anlama, yerinde kısa öz konuşma ve etkin dinleme yoluna gidilmelidir. Bu becerinin kullanılması ile karşı tarafın direnci kırılacak ve karşı taraf anlaşıldığını hissedecektir. Vites değiştirme becerisi için nasıl ki öncesinde ben dilini kullanmak gerekli ise uygulama aşaması içerisinde empati becerisini de kullanmak çok önemlidir. Bütün sözlü iletişim becerileri birbirleri ile bağlantılıdır.

- *Empati Kurma Becerisi:* Empati kurma becerisi, sözlü iletişim becerilerinin en önemli aşamalarındandır ve karşıdaki bireyin doğru bir biçimde anlaşılması açısından önemlidir. Çünkü empati kurma becerisi ile birey, diğer bireylerin algılarını, düşüncelerini, duygularını ve tutumlarını doğru olarak anlar ve aynı zamanda geribildirim de verir. Böylece empati kuran bireyler, sağlıklı iletişim kurarak, eksikliklerini görür ve kurdukları iletişimi daha iyi yapılandırır. Diğer bireyler ise kendileri ile empati kurulduğunda anlaşıldıklarını ve önemli olduklarını hissederler. Özellikle emniyet mensubu olan personelin, İçişleri Bakanlığına yani yürütmeye bağlı bir kurum personeli olduğunu unutmadan, mağdur veya şüpheli durumunda olan bireylere karşı, bir yargı organının parçası gibi davranmamaları ve bireyleri doğru bir şekilde anlayarak, ihtiyaçlarını belirleyebilmeleri, empati yeteneği ve becerisi ile ilişkilidir. Ayrıca empati kurabilen kurum personelinin kurum içi veya kurum dışı durumlarda daha objektif olabilme özelliğine sahip olduğu belirtilmektedir.

Bu kapsamda sözlü iletişim becerileri, özellikle hitap etme ve etkileme gücü olan bireyler tarafından, doğru yer ve zamanda kullanıldığında, karşı tarafta uzun süreli ve yönlendirici bir etkiye sahip olmaktadır. Bu yüzden sözlü iletişim becerileri; duygu, düşünce ve ihtiyaçların ifade edilmesi ve bireyler arasında haberleşme sağlanması açısından önemli bir rol oynamaktadır.

2.2.1.2. Sözsüz İletişim Becerileri

Sözel iletişim araçlarının dışında kalan, yani sözlü olmayan yollarla da bireyler iletişim kurabilir. Çünkü bireyler arasında konuşma olmadan da iletişim vardır. Sözsüz iletişim becerileri, bireylerin kendilerini ifade etmek için veya ifadelerini desteklemek için bazen de sözlü iletişim becerilerine ek olarak kullandıkları etkin yöntemlerden birisidir.

Sözsüz iletişim becerilerini iyi kullanabilen bireyler, duygularını daha etkin aktardıkları için diğer bireylerle aralarındaki ilişkiyi daha iyi tanımlayabilmektedir (Uğur, 2004:58-64'den akt. Ceylan, 2015:40). Sözsüz iletişimi hem iyi kullanmak hem de kurulan sözsüz iletişimin farkında olmak önemlidir. Böylece bireyler sözsüz iletişimde bilinçli olarak birbirlerini daha rahat anlar ve etkin bir iletişim kurarlar. Bazen sözel iletişimde kullanılan kelimelerde tezatlık olduğu da sözsüz iletişim becerileri sayesinde anlaşılır. Bu açıdan düşünüldüğünde sözsüz iletişim becerileri için etkin beden dili ve etkin dinleme becerisi olmazsa olmazdır (Silkü, 2008:54-60; Özdemir Yaylacı, 2008:215-224; Bekcan, 2015:28-34):

- *Etkin Beden Dili:* Bireylerin ruhsal zenginliklerini, arzularını, fikirlerini ve isteklerini sözcükler dışında el ve kol hareketleriyle, bedensel duruşları ile sağlıklı bir şekilde ifade etmek için gerçekleştirilen sözsüz iletişim becerisidir. Korku, hüzn, nefret, kızgınlık, mutluluk, gerginlik, şiddet gibi olguları içeren davranışlar, beden dilinin en belirgin olduğu özellikler olarak belirtilmektedir. Bu durumlar haricinde kültürlere özgü olarak toplumdan topluma değişen ve farklılık gösteren davranış kalıplarını, toplumsal ya da bireysel algılamaları yorumlamada değişkenlikler bulunmaktadır. Beden dili hakkında doğru bilgi ve deneyime sahip olan bireyler, diğer bireyleri daha iyi ve kısa sürede tanımakta, algı mekanizması karşısındaki bireyi rahatça anlayıp iletişimi yönlendirebilme fırsatı vermektedir. Bu nedenle sağlıklı bir sözsüz iletişim becerisi olarak beden dilini iyi kullanabilmek için kişilerarası mesafeler, selamlaşmalar, gözler, bakışlar, bacakların kullanılışı, baş hareketleri, yürüyüş, oturma ve kalkma düzeni gibi tüm hareketlerle birlikte sözlü olarak ifade edilen mesajların desteklenmesi, vurgulanması ya da duyguların aktarılması amacıyla kullanılan jestler ve mimiklerin ne anlam ifade ettiği iyi bilinmelidir.

- *Etkin Dinleme Becerisi:* Etkili dinleme becerisi ile yargılardan, eleştirilerden, kaygılardan, arınmış bir dinleme ile iletişim kanalları açılarak gerçek bir iletişime başlanmaktadır. İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu bireyin yalnız söylediklerine değil, yüzü, eli, kolu ve bedeniyle yaptıklarına da dikkat eder. Çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, beden duruş tarzı, sesin tonu gibi sessiz mesajlar kullanılarak da iletişim kurulur. Karşıdaki birey ile göz teması kurulduğunda ve sözü kesilmeden iletişim tamamlandığında bireyler kendilerini iyi ve mutlu hissetmektedir. Çünkü etkin dinleme ile karşıdaki bireyin özgüveni yükselir ve motivasyonu artar. Yeni ilişkilerin kurulması ve var olan ilişkilerin devamlılığının sağlanması için gereken bir beceri olarak ifade edilen etkin dinleme, karşıdaki bireyin ne istediğini veya ne hissettiğini anlamada etkilidir. Saygı ve sorumluluk göstergesi olan dinleme eylemi, karşıdaki bireyin umursandığını, yaşantısının ve değerlerinin önemli olduğunu belirterek, karşı tarafın sevgisini kazanmayı ve karşılıklı değerlerin oluşmasını sağlamaktadır. Etkin dinleme becerisi, konuşmaktan çok konuşturmaya yöneltme olsa da; içerisinde, karşılıklı ve dengeli olarak söz alma ve karşıdaki birey ile ilgilenildiğini göstermek için dinleme sonrası konuşma özeti yapma da yer aldığı için sözlü iletişim becerileri ile de iç içedir.

Sözsüz iletişim becerilerine sahip olan bireyler, diğer bireylerle göz temasını doğru kuran, yüz ifadelerini canlı tutarak sıcak ve dostça davranan, baş hareketleri ile karşıdaki bireyi dinlediğini ve anladığını hissettiren, mimik ve jestlerde aşırıya kaçmayan, karşıdaki bireyi rahatsız etmeyecek mesafede duran, konuştuğu diğer bireylere doğru yönelerek onlarla ilgilendiklerini belirten, bedensel teması doğru kullanan ve dış görünüşüne dikkat eden ve böylece iletişim kurduğu diğer bireyler üzerinde iyi izlenimler oluşturan kişilerdir (Baltaş ve Baltaş, 2005:157).

Bu kapsamda bireyler sözsüz iletişim becerileri sayesinde iletişimde nasıl hareket etmesi gerektiğini bilerek hareket edebilir ve diğer bireylerin beden ifadelerine de bakarak, onların neler hissettikleri ve düşündüklerine ilişkin ipuçları ve anlamlar çıkarabilirler. Çünkü sözsüz iletişim becerileri, verdiği sinyaller ile sözlü iletişim becerilerinin etkisini güçlendirmekte ve duygular ile beden arasındaki karşılıklı ilişkiye ışık tutmaktadır (Özdemir Yaylacı, 2008:215-216).

2.2.1.3. Yazılı İletişim Becerileri

Yazılı iletişim becerisi, bireyin karşı tarafa iletmek istediği yazılı mesajı, en doğru şekilde ilgili yere ulaştırmak için ifade edilmek istenen noktaların yeterli ve açık bir dille yazılması, imla kurallarına dikkat edilmesi, anlam karmaşasına sebep olacak gereksiz veya yetersiz sözcük kullanımından arındırılması, teyit edilmeyen yanlış bilgilerin belirtilmesinden kaçınılması gibi hususlara önem verilmesi ve karşı tarafında mesajı doğru ve etkin anlaması ile sağlıklı geribildirim vermesidir.

Yazılı iletişim becerisinin kullanılmasındaki temel amaç, alıcıya anlatılmak ve aktarılmak istenenin, yazıyla en iyi şekilde anlatılmasını sağlamaktır. Yaşamın her alanında yaygın olarak kullanılsa da daha çok kurumlarda ve devletle olan ilişkilerde sıklıkla yer almaktadır. Yazılı iletişim sayesinde, oluşabilecek anlaşmazlıklar önceden tahmin edilerek karar altına alınmakta, bir mesaj birden çok birey veya topluluğa aynı anda iletebilmekte, mesajlar iletilirken kanallarda oluşabilecek olumsuz etkiler en aza indirilmekte, bilgiler kayıt altına alınıp kalıcılığı sağlanmakta ve mesajın eksiksiz ve yoruma yer vermeyecek şekilde iletilmesine olanak tanınmaktadır (Mısırlı, 2008:102). Ayrıca yazılı iletişim becerisinin kalıcı ve arşivlenebilir özelliği, gerektiğinde tekrar kullanılabilmesi, birçok iyi eserin yıllar geçse de günümüze gelmesini sağlamaktadır.

Ancak bir bireyin yazarken kullandığı üslup ne kadar iyi olursa olsun, yazılı iletişim becerilerinin; ses tonu, konuşma becerisi, empati becerisi gibi sözlü iletişim becerileri ile etkin beden dili gibi sözsüz iletişim becerileri kadar ön plana çıkamayacağı da bir gerçektir. Yazılı iletişim, bireylerin aynı yer ve zamanda olma koşulunu gerektirmediği için haberleşme sınırlarını genişleten bir iletişim türü olarak kabul edilmektedir (Bekcan, 2015:33-34).

Bireylerin yazma becerilerini geliştirebilmeleri amacıyla yazılacak konunun önceden ön hazırlığının yapılması ve tasarlanması, yazıda kullanılacak sözcüklerin özenle seçilmesi, yazma çalışmalarının yapılması, dil bilgisi kurallarına uyulması, daha fazla okuyarak diğer bireylerin de nelere dikkat ettiği konusunda bilgi ve beceri sahibi olunması gereklidir (Silkü, 2008:59).

2.2.2. İletişim Becerileri ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki

Birey, çevresi ile iletişim kurarak yaşar. İletişim, bireyin kendini sosyal bir varlık olarak ifade etmesi için zorunludur. İletişim olmadan ortak bir amacın oluşturulması, bu amaç doğrultusunda bireysel çabaların eş güdülenmesi olanaksızdır. İletişim, formal bir örgütü oluşturma, örgüt amaçlarına açıklık kazandırma, onların anlaşılmasını ve benimsenmesini sağlama, bireysel ve grup çabalarını ortak amaçlar doğrultusunda eşgüdümleme aracıdır (Aydın, 2007:160'dan akt. Kılıç, 2014:8-11).

İletişim, var olmak ve yaşamak için beslenmek kadar doğal ve kaçınılmazdır. Bu yüzden bireyin kendisini, çevresini ve ait olduğu toplumu anlaması için etkin iletişim şarttır. Kişilerarası ilişkilerdeki sorunlar ve bu sorunlara bağlı olarak ortaya çıkan pek çok psikolojik bozukluğun temelinde, iletişim becerilerindeki eksikliğin yattığı söylenebilir. İletişim becerileri gelişmiş olan birey, kendini diğer bireylere doğru ifade edebilme ve onları doğru anlama imkanı bulacaktır (Gölönü ve Karcı, 2010:123-124). Ayrıca hem kendisine hem de çevresine kolay bir şekilde uyum sağlayacak ve bu sayede kendisini ayarlayabilmenin yollarını öğrenerek, nerede nasıl davranacağına da dikkat edecektir (Kutlu, Balcı ve Yılmaz, 2007:1).

Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinin yanında, her türlü meslek alanında da ilişkileri kolaylaştırıcı hale getirmektedir. Özellikle insanlarla daha fazla bir arada olunması gereken meslek alanlarında çalışanların, iletişim becerilerine daha fazla hakim olmaları gerekmektedir (Korkut, 2005:143).

Daha iyi bir iletişim kurabilmek için iletişim becerilerinin kullanılmasının yanında, duygusal olgunluğa ulaşmak da gereklidir. Duygusal olgunluk, dünyaya iyimser bir şekilde bakabilen bireylerin, kendi duygularını kontrol ederek, bunları yaşam düzeyini yükseltebilecek yönde düzenlemesi ve başkalarının duyguları için empati yapabilmesidir (Baltaş ve Baltaş, 2005:158-160).

Eğer iletişimde hiç duygu yoksa karşı tarafın etkilenmesi de mümkün olmayacaktır. İletişimde başarının en önemli koşulu bireyin kendi duygu ve düşüncelerini karşısındakine etkili olarak aktarabilmesinden geçmektedir. Bunun için de duygusal zekaya ihtiyaç vardır. Kendi duygularının ve başkalarının duygusal durumlarının farkında olan birey, iletişim sürecinde duyguları ve bu duyguları yansıtan ifadeleri doğru yerlerde kullanarak daha etkili iletişimde bulunacaktır (Sü Eröz,

2011:132-146). Bu kapsamda duygusal iletişim becerisine sahip olan bireyler daha soyut düşünebilen bireylerdir (Eroğlu Akın, 2011:76).

Çünkü bireyin sahip olduğu duygular, algılama ve bilgileri değerlendirme aşamalarında daha çok etkili olmaktadır. Bireyler, değer yargılarına ve beklentilerine uygun bilgilere ilgi gösterir ve bu bilgileri kendi istekleri doğrultusunda algılar, görür ve duyarlar. Bu nedenle, bireyin etkin bir iletişim kurarak başarı sağlayabilmesi, becerilerini kullanabilmesi, kendisinin ve karşısındakinin duygusal durumunu dikkate alarak hareket edebilmesine bağlıdır.

İletişim etkinliğinde iletişim becerileri, özellikle başkalarını anlamada, onların duygu ve düşüncelerini onlarla özdeşleşerek görme duyarlılığı kazanmada çok önemlidir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011:368).

Bireylerin bu doğrultuda iletişim becerilerini geliştirebilmesi için duygusal zekaya da sahip olmaları gerekmektedir. Duygusal zeka, hem bireyin kendisi hem de ilişkide bulunduğu diğer bireyler üzerinde olumlu etkileri olan kavramları içermekte; bireylerin yaşamdan doyum almaları, iyi iletişim kurmaları, mutlu ve başarılı olabilmeleri için önem arz etmektedir (Kuzu, 2008:20).

Aksi durumlarda yani duygusal zekanın olmadığı iletişimlerde ise bireylerde, strese girme durumları, motivasyonsuzluk, yaşamdan zevk almama ve amaçlara ulaşamama gibi birçok olumsuzluklar görülecektir. Bu bağlamda, duygusal zekanın tüm yetkinlikleri dikkate alınarak, duygusal zeka düzeyi düşük çatışmacı bireylerin ve duygusal zekaya sahip bireylerin iletişim stilleri aşağıdaki tabloda görüleceği gibi sıralanabilir (Doğan ve Geçikli, 2007:36).

Tablo 2.2. Duygusal Zeka Düzeyine Göre İletişim Stillerinin Karşılaştırılması

Çatışmacı İletişim Stili	Duygusal Zekaya Sahip İletişim Stili
Yargılayıcı	Anlamaya çalışan
Karşı saldırı ve incitme	Sakin ve soğukkanlı
Yıkıcı eleştiren	Yapıcı eleştiren
Empatiden yoksun	Empati yapabilen
Özgüvenden yoksun	Özgüven sahibi
Müzakere etmeye karşı	Müzakere ederek anlaşılan
Otokontrol sistemini çalıştırmayan	Otokontrol sistemini çalıştıran
Zaman ve mekana saldıran	Zaman ve mekana göre iletişimi şekillendiren
İnanç ve değer yargılarına saldıran	İnanç ve değer yargılarına saygı duyan
Katı	Esnek
Güvenirliği ve inanılabilirliği olmayan	Güvenilir ve inanılır olan
Tutarsız jest ve mimikler kullanan	Tutarlı jest ve mimikler kullanan
Sözlü ve sözsüz iletişim arasında tutarsızlık olan iletişim stili kullanan	Sözlü ve sözsüz iletişimin birbirini tamamladığı iletişim stili kullanan

Kaynak: Doğan ve Geçikli, 2007:36.

Yukarıdaki tablodan da görüleceği gibi, iyi iletişim kurabilme becerisi, duygusal zeka için vazgeçilmez bir unsurdur. Bu iki türlü açıklanabilir. Birincisi bireyin kendisini açık ve net olarak ifade edebilme becerisi, diğer taraftan da başkalarını dikkatli dinleme ve ne söylediklerini tam ve doğru olarak anlayabilme becerisidir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011:366).

İletişim becerileri ile duygusal zeka kavramları birbirleriyle yakından ilişkili iki kavramdır. Birey, duygusal zekasını kullanırken iletişim kurmaya mecburdur. Duygusal zekasını ve iletişim becerilerini etkin kullanan bireyler, sağlıklı ilişkiler kurar, sorunlarını daha rahat çözer, istek ve arzularını daha iyi anlar/anlatır ve kendilerini bilerek hareket ederler.

Duygusal zeka düzeyi yüksek bireylerin iletişim tarzları gözlemlendiğinde, sosyal çevreleri ile iyi iletişim kurdukları ve pozitif yaklaşımlar ile kazan-kazan

stratejilerinden yararlandıkları, hem kendileri hem de karşı taraf açısından pozitif sonuçlar elde ettikleri görülmektedir (Özdemir Yaylacı, 2008:189).

Yüksek duygusal zeka, diğer bireylerle ve hayatla barışık olmanın yollarını açar. Böylece, duygusal zeka ile iletişim becerisi bir araya geldiğinde, ilişki yönetiminde yetkinlik, bireylerle iyi ilişkiler içinde olan, etkin davranışlar sergileyen, kendini tanıyan, duygusal bakımdan daha dengeli, daha duyarlı ve hayattan ne istediğini bilen olgun birey olmanın kapıları açılır (Baltaş, 2006:25-27).

Bu noktadan hareketle duygusal zeka ve iletişim becerileri arasındaki ilişki uygulamalı olarak bundan sonraki bölümde ayrıntılı olarak irdelenecektir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA İLE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİYİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR UYGULAMA

Bu bölümde duygusal zeka ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla, verilerin toplanması için izlenen yöntem ve toplanan verilerin analiz edilmesi için kullanılan istatistiksel yöntemler açıklanmaktadır.

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, Polis Akademisi Başkanlığına bağlı Erzurum Polis Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören polis adaylarının iletişim becerileri ile duygusal zeka boyutları ve duygusal zeka düzeyleri arasındaki ilişkiyi irdeleyerek aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak ve polis adaylarının bazı sosyo-demografik değişkenlerinin, duygusal zeka düzeyleri ve iletişim becerileri üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığını ortaya koymaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Kişinin kendi duygularını iyi analiz edip anlayabildiği, aynı zamanda karşısındakinin duygularını da aynı derecede analiz edip anlayarak şartların gerektirdiği şekilde davranıp davranmadığı, birlikte yaşamının ya da çalışmanın etkililiği ve verimliliği için çok önemlidir. Duygusal zeka, sunduğu hizmette başarılı olmayı hedefleyen emniyet teşkilatı için çok önemli bir kavramdır. Çünkü günümüzde her alanda meydana gelen değişmelerin emniyet teşkilatını da etkilediği, bu doğrultuda toplumdaki sosyal gelişim ve değişimin farklı boyutlar kazanmasıyla, otorite ve otoritenin sembolü durumundaki polise karşı bakış açısının değiştiği ve klasik polislik anlayışının ötesinde, polisten beklentilerin de arttığı gözlenmektedir.

Çağımız koşullarında emniyet teşkilatı, değişen ve kendini pek çok alanda yenilemek zorunda olan bir meslek görünümündedir. Dolayısıyla yarının polis adaylarının duygusal zeka yetkinlikleri konusunda ne düzeyde olduklarının saptanması önem arz etmektedir. Ayrıca polis adayları, daha mesleğe başlamadan önce yaşadığı toplumsal çevrede, hem kendisini güven içerisinde hissetmesi hem de yaşamsal

düzenini kontrol ederek, sosyal bağlar geliştirme çabası içerisinde olduğu için hayatında iletişim de çok önemli bir unsurdur. Çünkü polis, çevresi ile ilişkilerini iletişimle düzenler. Günlük yaşamında her an diğer bireylerle iletişim halindedir. Çok farklı yaşam tarzlarından, kültürlerden, mesleklerden, cinsiyet ve yaş gruplarından insanlarla çepçevredir ve bu bireyleri, grupları, toplulukları anlamaya çalışır, onların da kendisini anlamasını ister. Evde aile fertleriyle, sokakta vatandaş ile ve iş yaşamında çalıştığı arkadaşları ile çeşitli bağlam ve tarzlarda iletişim kurar. Tüm bu ilişkilerinde, içinde var olduğu toplumdaki da bağımsız değildir.

Bu yüzden polis adaylarına yönelik olarak yapılacak duygusal zeka ve iletişim becerileri çalışmaları çok önem arz etmektedir. Ancak literatür tarandığında Polis Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zeka ve iletişim becerilerine yönelik akademik çalışmaların yok denecek kadar az olduğu görülmektedir. Dolayısıyla Erzurum Polis Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören polis adaylarının duygusal zeka düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin irdelendiği bu çalışmayla literatürde önemli bir boşluk doldurulmuş olacaktır.

3.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu araştırma Erzurum Polis Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören polis adayı öğrencileri örneklemini üzerinden yapılmış ve araştırma kapsamında duygusal zeka ve iletişim becerileri ilişkisi irdelenmiştir.

Dolayısıyla araştırmada zaman ve maliyet kısıtı olması nedeniyle ana kütlenin tamamına ulaşılamamış, araştırma kapsamında sadece eğitim alanında faaliyet gösteren bir Yüksekokul değerlendirmeye alınmıştır. Bu yüzden yapılan bu araştırma, tüm evrene ulaşma zorluğu nedeniyle bir Yüksekokul öğrencileri ve veri toplamada kullanılan ölçme araçları ile değerlendirmede kullanılan istatistiksel tekniklerin yeterlilikleri ile sınırlıdır.

Araştırma bulguları sadece benzer özellikler gösteren diğer Polis Meslek Yüksekokulu öğrencilerine genellenebilir.

3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Bu araştırmada 13 adet temel hipotez kurulmuş olup, bu hipotezler alt hipotezleri ile birlikte aşağıda tek tek sıralanmıştır:

H1. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişisel beceri düzeyleri, onların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H1a. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişisel beceri düzeyleri onların sınıflarına göre farklılık göstermektedir.

H1b. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişisel beceri düzeyleri onların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H1c. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişisel beceri düzeyleri onların ortalama gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H2. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişilerarası beceri düzeyleri, onların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H2a. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişilerarası beceri düzeyleri onların sınıflarına göre farklılık göstermektedir.

H2b. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişilerarası beceri düzeyleri onların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H2c. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişilerarası beceri düzeyleri onların ortalama gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H3. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından uyumluluk düzeyleri, onların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H3a. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından uyumluluk düzeyleri onların sınıflarına göre farklılık göstermektedir.

H3b. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından uyumluluk düzeyleri onların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H3c. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından uyumluluk düzeyleri onların ortalama gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H4. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi düzeyleri, onların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H4a. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi düzeyleri onların sınıflarına göre farklılık göstermektedir.

H4b. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi düzeyleri onların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H4c. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi düzeyleri onların ortalama gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H5. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından genel ruh durumu düzeyleri, onların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H5a. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından genel ruh durumu düzeyleri onların sınıflarına göre farklılık göstermektedir.

H5b. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından genel ruh durumu düzeyleri onların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H5c. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından genel ruh durumu düzeyleri onların ortalama gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H6. Katılımcıların duygusal zekalarının toplam boyutları, onların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H6a. Katılımcıların duygusal zekalarının toplam boyutları onların sınıflarına göre farklılık göstermektedir.

H6b. Katılımcıların duygusal zekalarının toplam boyutları onların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H6c. Katılımcıların duygusal zekalarının toplam boyutları onların ortalama gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H7. Katılımcıların iletişim becerileri, onların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H7a. Katılımcıların iletişim becerileri onların sınıflarına göre farklılık göstermektedir.

H7b. Katılımcıların iletişim becerileri onların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H7c. Katılımcıların iletişim becerileri onların ortalama gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H8. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişisel becerilerine ilişkin alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8a. Katılımcıların kişisel becerilerinden duygusal benlik bilinci alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8b. Katılımcıların kişisel becerilerinden kendine güven/kararlılık alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8c. Katılımcıların kişisel becerilerinden kendine saygı alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8d. Katılımcıların kişisel becerilerinden kendini gerçekleştirme alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8e. Katılımcıların kişisel becerilerinden bağımsızlık alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişilerarası becerilerine ilişkin alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9a. Katılımcıların kişilerarası becerilerinden empati alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9b. Katılımcıların kişilerarası becerilerinden kişilerarası ilişkiler alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9c. Katılımcıların kişilerarası becerilerinden sosyal sorumluluk alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından uyumluluk boyutunun alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10a. Katılımcıların uyumluluk boyutlarından problem çözme alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10b. Katılımcıların uyumluluk boyutlarından gerçekçilik alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10c. Katılımcıların uyumluluk boyutlarından esneklik alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi boyutunun alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11a. Katılımcıların stres yönetimi boyutlarından stres toleransı alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11b. Katılımcıların stres yönetimi boyutlarından dürtü kontrolü alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından genel ruh durumu boyutunun alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12a. Katılımcıların genel ruh durumu boyutlarından mutluluk alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12b. Katılımcıların genel ruh durumu boyutlarından iyimserlik alt boyutu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H13. Katılımcıların duygusal zekalarının toplam boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.5. EVREN VE ÖRNEKLEM

Bu çalışmanın evrenini Polis Akademisi Başkanlığına bağlı Erzurum Polis Meslek Yüksekokulunda öğrenim görmekte olan 1. ve 2. sınıf toplam 401 erkek öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminde örneklem seçimine gidilmemiş olup, evrenin tümüne ulaşılması hedeflenmiştir.

3.6. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu, Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği ve İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği kullanılmıştır.

3.6.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmaya katılan öğrencilere ait kişisel bilgileri elde etmek amacıyla araştırmacı tarafından danışman görüşü doğrultusunda hazırlanan bu formda;

Araştırma grubunu oluşturan öğrencilerin kişisel bilgilerinden yaşları, sınıfları, ailelerinin ortalama gelir düzeyleri, daha önce duygusal zeka üzerine ve iletişim veya iletişim becerileri üzerine eğitim alıp almadıkları, anket şeklinde belirlenmeye çalışılmıştır.

3.6.2. Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği

Bar-On, 1980 yılından itibaren duygusal zeka konusu üzerine yoğunlaşmış ve 17 yıllık çalışmasının ürünü olarak 1997 yılında Bar-On EQ-i'ni geliştirmiştir. Bar-On EQ-i, duygusal zeka boyutlarını ölçen toplam 133 maddeden oluşan bir kâğıt-kalem testidir (Bar-On, 2006).

Reuven Bar-On, duygusal zeka modelini; kişisel beceriler (*duygusal benlik bilinci, kendine güven, kendine saygı, kendini gerçekleştirme ve bağımsızlık*), kişilerarası beceriler (*empati, sosyal sorumluluk ve kişilerarası ilişkiler*), uyumluluk (*problem çözme, gerçeklik ölçüsü ve esneklik*), stres yönetimi (*stres toleransı ve tepki kontrolü*) ve genel ruh hali (*mutluluk ve iyimserlik*) olarak 5 temel boyuttan ve bu 5 temel boyutun altında olmak üzere 15 alt boyuttan oluşturmuş ve ölçek üzerindeki değerlendirmelerini bu boyutlar üzerinden yapmıştır.

Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği, bundan önce Türkiye’de ve diğer ülkelerde yapılmış bir çok bilimsel araştırmada kullanılmış ve duygusal zeka düzeyini ölçme konusunda güvenilir ve yeterli bir ölçek olduğu görülmüştür.

Türkiye’de ölçeğin Türkçe’ye uyarlama çalışmaları Fusun Tekin Acar tarafından yapılmıştır. Bar-On duygusal zeka ölçeği 133 sorudan oluşmaktadır. Üç İngilizce okutmanı tarafından ayrı ayrı Türkçe’ye çevrilen ölçek, dördüncü kişi tarafından tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Ölçeğin orijinali ve yapılan çeviri karşılaştırılmış, yanlış anlaşılma olasılığı olan ifadeler yeniden gözden geçirilerek ifadelerin içerik geçerliliği test edilmiştir. Bu konuda uzman olan kişilerle yapılan görüşmeler sonrasında muğlak ifadeler, çift anlamlılar ve benzer ifadeler belirlenmiştir. Bu kişilerden gelen bildirimler dikkate alınarak benzer ifadeler anketten çıkarılmıştır. Bu uyarlama çalışmaları sonucunda ölçek 88 maddeye indirilmiştir (Tekin Acar, 2001). Yapılan araştırmada 88 maddeye indirilen ölçek kullanılmış ve anketle ilgili olarak Acar’la irtibata geçilerek kendisinden ayrıntılı olarak bilgi alınmıştır.

Ölçekte tüm değişkenler için en olumlu şık 1 ve en olumsuz şık 5 olarak belirlenen 5 seçenekli likert kullanılmıştır. Anketten alınan yüksek puanlar ilgili alanlarda cevaplayan kişinin üst düzeyde yeterliliğinin olduğunu, tam tersi olarak alınan düşük puanlar ise cevaplayan kişinin ilgili alanlarda alt düzeyde yeterliliğinin olduğuna işaret etmektedir. Ölçekte yer alan 87 soru, 5 boyut ve onların altında yer alan 15 boyuttan oluşmaktadır. 88. soru ise hiçbir boyutu içermemekte sadece anketi dolduran öğrencilerin ankette yer alan sorulara samimi olarak cevap verip vermediklerini ölçmektedir. Bu yüzden son soruya veri analizlerinde yer verilmemiştir. Ölçeğin boyutları ve alt boyutları ile ilişkili maddeler aşağıda tablo halinde verilmiştir.

Tablo 3.1’de belirtilen maddelerden 3, 6, 9, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 24, 29, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 44, 47, 50, 51, 56, 58, 59, 60, 64, 65, 66, 67, 70, 71, 73, 77, 79, 80, 82, 83, 85 ve 86. sorular ters yönde değerlendirilen ifadelerdir.

Tablo 3.1. Duygusal Zeka Ölçeği Ana ve Alt Boyut Maddeleri

KİŞİSEL BECERİLER	Duygusal Benlik Bilinci	2, 8, 13, 38, 53, 84
	Kendine Güven	7, 9, 20, 27, 39, 86
	Kendine Saygı	10, 14, 26, 44, 55, 69
	Kendini Gerçekleştirme	15, 17, 19, 21, 28, 35
	Bağımsızlık	22, 24, 47, 64, 73
KİŞİLERARASI BECERİLER	Empati	25, 30, 49, 77, 81
	Kişilerarası İlişkiler	16, 32, 42, 46, 57, 62, 67
	Sosyal Sorumluluk	34, 43, 45, 48, 59, 79
UYUMLULUK	Problem Çözme	1, 23, 33, 51, 87
	Gerçekçilik	4, 12, 52, 56, 82
	Esneklik	18, 50, 58, 61, 71
STRES YÖNETİMİ	Stres Toleransı	3, 6, 60, 63, 68, 75, 80
	Dürtü Kontrolü	11, 29, 36, 41, 66, 70
GENEL RUH HALİ	Mutluluk	37, 40, 54, 65, 72, 74, 83
	İyimserlik	5, 31, 76, 78, 85

Anketin Türkçeye uyarlama çalışması sırasında Acar (2001) tarafından örneklem için hesaplanan toplam duygusal değişkeninin Cronbach Alfa katsayısı .92, temel boyutlarının iç tutarlılık katsayıları kişisel beceriler boyutunda .84, kişilerarası beceriler boyutunda .78, uyumluluk boyutunda .65, stres yönetimi boyutunda .73 ve genel ruh durumu boyutunda .75 olarak hesaplanmıştır.

İçsel tutarlılık güvenilirlik katsayıları ve test-tekrar test güvenilirlik katsayıları yeterli düzeyde olan ölçeğin, madde toplam puan korelasyonlarını içeren madde analizlerine dayalı yapı geçerliliği çalışmaları, maddelerin hem ayırt edicilik niteliklerinin hem de ilgili boyutla olan ilişkilerinin istatistiki açıdan anlamlı düzeyde olduğunu göstermiştir (Mumcuoğlu, 2002:95).

3.6.3. İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği

İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği, 1996 yılında Fidan KORKUT tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin maddelerinin seçiminde korelasyon tekniği kullanılmış ve birbirleriyle .25 ve üstü korelasyon bulunan en az 3 madde ile ilişkisi

olan maddeler seçildiğinde ölçek toplamda 25 maddeden oluşmuştur (Korkut, 1996:20-21).

Testin tekrarı yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda ölçeğin korelasyon katsayısı .76 ve iç tutarlılığını saptamak amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı ise .80 olarak bulunmuştur (Korkut, 1996:21).

Bireylerin iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini anlamak amacı ile geliştirilmiş tek faktör yapısına sahip olan ölçek, ilk çalışmalarda 0-4 biçiminde puanlanmakta iken sonraki kullanımlarında 1'den 5'e kadar sıralanan "1-Daima", "2-Sık Sık", "3-Bazen", "4-Nadiren", "5-Asla" açıklamalarından birinin işaretlenmesi ile puanlanan 5'li likert tipi bir ölçek haline gelmiştir.

Tersine maddelerin olmadığı ölçekten elde edilen puanın fazlalığı bireylerin kendi iletişim becerilerini olumlu yönde değerlendirdikleri ve başarılı oldukları anlamına gelmektedir (Korkut, 2005:145).

3.7. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma katılan PMYO öğrencilerinden elden edilen veriler kodlanarak bilgisayara yüklenmiş ve verilen analizinde IBM SPSS Statistics 22 paket programı kullanılmıştır.

Geçerliliği daha önce Türkçe'ye uyarlanma aşamasında kanıtlanmış olan ölçeklerin faktör yapılarına sadık kalınmış ve araştırma kapsamında ayrıca bir faktör analizine yer verilmemiştir. Böylece bu çalışmada, parantez içerisinde belirtilen kaynaklarda da olduğu gibi orijinal ölçeklerin boyutları kullanılarak verilerin analizine devam edilmiştir (Güllüce, 2006; Öztürk, 2006; Tekin Bender, 2006; Yüksel, 2006; Küçük, 2007; Yılmaz, 2007; Çelik, 2008; Yılmaz Kuşaklı, 2008; Taşkın, 2008; Demirdiş, 2009; Güngör Houser, 2009; Sirem, 2009; Baba, 2010; Spahi, 2010; Akgül, 2011; Sü Eröz, 2011; Çömez, 2012; Gün, 2012; Uzuner, 2012; Daştan, 2013; Erdemir, 2013; Nazlı, 2013; Pektaş, 2013; Büyükbayram ve Gürkan, 2014; Karabulut, 2014; Durdu, 2015).

Araştırma kapsamında öncelikle modelde yer alan değişkenlere ilişkin betimsel istatistik bulguları sunulmuş ve sonrasında kişisel bilgi formu, Bar-On duygusal zeka ölçeği ve iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinden elde edilen veriler *t* testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve korelasyon analizi tekniği ile elde edilmiştir. Ayrıca

ölçeğin bu örneklem grubu için güvenilirliğinin belirlenmesi amacıyla Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır.

3.8. BULGULAR VE YORUM

Erzurum Polis Meslek Yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zeka ve iletişim becerileri arasındaki ilişkilerin araştırılmasına yönelik gerçekleştirilen bu araştırmanın bulgularında önce güvenilirlik analizi sonuçlarına ve betimsel istatistiklere yer verilmiş ve sonrasında ise hipotezler, yapılan analizler ile yorumlanmıştır.

3.8.1. Güvenilirlik Analizi

Kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerini ölçmek için daha önce belirtilen benzer kaynaklarda da olduğu gibi Cronbach Alfa katsayısı dikkate alınmıştır.

Cronbach Alfa, sorular arası korelasyona bağlı bir uyum değeridir ve ölçekte yer alan soruların toplamdaki güvenilirlik seviyesini göstermektedir. Cronbach Alfa değerinin 0,70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2013:89).

Lee Cronbach tarafından 1951 yılında geliştirilen alfa katsayısı yöntemi, kullanılması uygun olan bir iç tutarlılık tahmin yöntemidir. Cronbach alfa katsayısı, ölçekte yer alan k maddenin varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır (Ercan ve diğerleri, 2004:211-216'dan akt. Sü Eröz, 2011:191).

Güvenilirlik analizi yapılırken duygusal zeka ölçeği ile ilgili olarak ters yönde ifade edilen sorular reverse yapılarak ölçeğe dahil edilmiştir. İletişim becerileri ölçeğinde ters yönde ifade edilen soru ve herhangi bir farklı boyut bulunmadığı için sadece tüm soruların güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Aşağıdaki Tablo 3.2'de belirtilen güvenilirlik analizi sonuçları incelendiğinde güvenilirlik düzeyleri; duygusal zekanın boyutları olan kişisel beceriler ölçeği için alpha 0,865, kişilerarası beceriler ölçeği için alpha 0,846, uyumluluk ölçeği için alpha 0,767, stres yönetimi ölçeği için alpha 0,796, genel ruh hali ölçeği için alpha 0,802, bu boyutların toplamından oluşan duygusal zeka ölçeği için alpha 0,951 ve son olarak 25 sorudan oluşan iletişim becerileri ölçeği için alpha 0,917 olarak bulunmuştur.

Tablo 3.2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Boyut	Cronbach Alpha	Toplam Madde Sayısı
Kişisel Beceriler	0,865	29
Kişilerarası Beceriler	0,846	18
Uyumluluk	0,767	15
Stres Yönetimi	0,796	13
Genel Ruh Hali	0,802	12
Toplam Duygusal Zeka	0,951	87
İletişim Becerileri	0,917	25

3.8.2. Sosyo-Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırma ile ilgili olarak Erzurum PMYO'da öğrenim gören toplam 401 öğrenciye uygulanan anket formunun birinci bölümünde sosyo-demografik özelliklere ilişkin 5 ifade bulunmaktadır.

Bu ifadelerden ilki olan yaş aralığı incelendiğinde 3 grup halinde sadece 18-20, 21-23 ve 24-26 yaş aralığının seçilmesinin sebebi, öğrenim gören polis adaylarının sınavın yapıldığı yılın ekim ayının ilk günü itibari ile 18 yaşını tamamlamış ve sınavın yapıldığı yılın 31 Aralık tarihi itibarıyla 26 yaşından gün almamış olması gerektiğinden kaynaklanmaktadır.

Bu kapsamda sosyo-demografik ifadelerle ilişkin bulgular incelendiğinde araştırmaya katılan öğrencilerin 199'u (% 49,6) 18-20, 193'ü (% 48,1) 21-23, 9'u (% 2,2) 24-26 yaş aralığındadır.

Sosyo-demografik ifadelerden sınıf aralığında ise 1. ve 2. sınıf olarak iki grup halinde inceleme yapılmasının sebebi, Polis Meslek Yüksekokullarının, Polis Akademisi Başkanlığına bağlı olarak emniyet teşkilatının polis memuru ihtiyacını karşılamak üzere ön lisans düzeyinde eğitim-öğretim ve uygulama yapılan bir yükseköğretim kurumu olmasından kaynaklanmaktadır.

Bu kapsamda ön lisans düzeyinde öğrenim gören toplam öğrenci sayısının 150'si (% 37,4) 1. sınıf ve 251'i (% 62,6) 2. sınıftır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin ailelerinin ortalama gelir düzeyleri incelendiğinde ise 116'sının (% 28,9) 0-1000 TL arasında olduğu, 155'inin (% 38,7)

1001-2000 TL arasında olduğu, 105'inin (% 26,2) 2001-3000 TL arasında olduğu, 25'inin (% 6,2) 3001 TL ve üzerinde olduğu görülmektedir.

Sosyo-demografik özelliklerde belirtilen ifadelerden son olarak araştırmaya katılan PMYO öğrencilerinin 9'unun (% 2,2) duygusal zeka üzerine ve 153'ünün (% 38,2) iletişim veya iletişim becerileri üzerine eğitim aldıkları görülmektedir.

Tablo 3.3. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Bulguları

Sosyo-Demografik Özellikler		Sayı (N)	Yüzde (%)
Yaş	18-20	199	49,6
	21-23	193	48,1
	24-26	9	2,2
Sınıf	1	150	37,4
	2	251	62,6
Ortalama Gelir Düzeyi	0-1000 TL	116	28,9
	1001-2000 TL	155	38,7
	2001-3000 TL	105	26,2
	3001 TL ve üstü	25	6,2
Duygusal Zeka Üzerine Eğitim Alıp Almadığı	EVET	9	2,2
	HAYIR	392	97,8
İletişim veya İletişim Becerileri Üzerine Eğitim Alıp Almadığı	EVET	153	38,2
	HAYIR	248	61,8

3.8.3. Duygusal Zeka ve İletişim Becerilerinin Sosyo-Demografik Değişkenlerle Analizi

Araştırma kapsamında duygusal zeka ve iletişim beceri düzeylerinin sosyo-demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere bağımsız gruplar *t* testi ve tek yönlü Anova analizi yapılmıştır. Bu bağlamda sınıf değişkeninin duygusal zeka ve iletişim beceri düzeylerindeki rolü, bağımsız gruplar *t* testi aracılığıyla belirlenirken; yaş ve ortalama gelir değişkenleri için tek yönlü ANOVA analizi uygulanmıştır.

Bağımsız gruplar t testi iki bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla, homojenlik (levne) testinin sonuçlarına göre kullanılan istatistiksel analiz yöntemidir. Tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ise ikiden fazla bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla, homojenlik (levne) testinde grup varyanslarının eşit olması şartıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemidir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2013:118-124).

Bu kapsamda duygusal zeka boyutlarının ve iletişim beceri düzeylerinin ilgili değişkenler bağlamında farklılık gösterdiğine ilişkin oluşturulan $H1$, $H2$, $H3$, $H4$, $H5$, $H6$ ve $H7$ genel hipotezine bağlı alt hipotezlerin test sonuçlarına ayrı ayrı tablolar halinde aşağıda yer verilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıf değişkenine ilişkin bağımsız gruplar t testi sonuçlarından Tablo 3.4’de belirtilen kişisel beceriler puanlarına bakıldığında ($p=0,08>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından kişisel beceriler bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “ $H1a$ ” reddedilmiştir.

Tablo 3.4. Sınıf Değişkeni ile Kişisel Beceriler Boyutuna İlişkin t testi Sonuçları

Boyut	Grup	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık değeri (p)
Kişisel Beceriler	1.Sınıf	150	1,94	0,42	-1,725	0,08
	2.Sınıf	251	2,02	0,46		

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.5’de belirtilen kişisel beceriler puanlarına bakıldığında ($p=0,51>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından kişisel beceriler bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “ $H1b$ ” reddedilmiştir.

Tablo 3.5. Yaş Değişkeni ile Kişisel Beceriler Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Yaş	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Kişisel Beceriler	18-20	199	2,01	0,38	0,661	0,51
	21-23	193	1,97			
	24-26	9	1,87			

Araştırmaya katılan öğrencilerin ortalama gelir düzeyleri ile kişisel beceriler düzeylerine ilişkin Tablo 3.6'ya bakıldığında, veriler tek yönlü Anova analizinin ön şartını sağlamadığı için Welch testi sonuçları dikkate alınarak değerlendirme yapılmıştır. Çünkü bilindiği üzere tek yönlü Anova analizinin yapılabilmesi için öncelikle Levene testi aracılığıyla grup varyanslarının homojen olduğunun kanıtlanması gerekir. Tablo 3.6'da belirtilen kişisel beceriler ölçeğinin Levene testinin p değerine bakıldığında ($0,03 < 0,05$) olduğu için ilgili değişken bağlamında grup varyansları homojen değildir. Bu nedenle alternatif olarak uygulanan Welch testi sonucuna göre kişisel beceriler puanları ($p=0,77 > 0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından kişisel beceriler bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden "***H1c***" reddedilmiştir.

Tablo 3.6. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Kişisel Beceriler Boyutuna İlişkin Levene ve Welch Testi Sonuçları

Boyut	Ortalama Gelir	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	Welch Değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Kişisel Beceriler	0-1000	116	2,00	0,03	0,77	-	-
	1001-2000	155	2,00				
	2001-3000	105	1,95				
	3001+	25	1,97				

Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıf değişkenine ilişkin bağımsız gruplar *t* testi sonuçlarından Tablo 3.7’de belirtilen kişilerarası beceriler puanlarına bakıldığında ($p=0,54>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından kişilerarası beceriler bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “*H2a*” reddedilmiştir.

Tablo 3.7. Sınıf Değişkeni ile Kişilerarası Beceriler Boyutuna İlişkin *t* testi Sonuçları

Boyut	Grup	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık değeri (p)
Kişilerarası Beceriler	1.Sınıf	150	1,76	0,49	-0,606	0,54
	2.Sınıf	251	1,79	0,47		

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.8’de belirtilen kişilerarası beceriler puanlarına bakıldığında ($p=0,51>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından kişilerarası beceriler bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “*H2b*” reddedilmiştir.

Tablo 3.8. Yaş Değişkeni ile Kişilerarası Beceriler Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Yaş	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Kişilerarası Beceriler	18-20	199	1,80	0,68	0,669	0,51
	21-23	193	1,75			
	24-26	9	1,80			

Araştırmaya katılan öğrencilerin ortalama gelir düzeyi değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.9’da belirtilen kişilerarası beceriler puanlarına bakıldığında ($p=0,97>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından kişilerarası beceriler bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H2c**” reddedilmiştir.

Tablo 3.9. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Kişilerarası Beceriler Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Ortalama Gelir	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Kişilerarası Beceriler	0-1000	116	1,77	0,32	0,082	0,97
	1001-2000	155	1,77			
	2001-3000	105	1,78			
	3001+	25	1,81			

Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıf değişkenine ilişkin bağımsız gruplar *t* testi sonuçlarından Tablo 3.10’da belirtilen uyumluluk puanlarına bakıldığında ($p=0,04<0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan PMYO 2. sınıf öğrencilerinin lehine anlamlı olduğu bulunmuştur. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından uyumluluk bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H3a**” kabul edilmiştir.

Tablo 3.10. Sınıf Değişkeni ile Uyumluluk Boyutuna İlişkin *t* testi Sonuçları

Boyut	Grup	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	<i>t</i> değeri	Anlamlılık değeri (p)
Uyumluluk	1.Sınıf	150	2,05	0,45	-2,017	0,04
	2.Sınıf	251	2,15	0,51		

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.11’de belirtilen uyumluluk puanlarına bakıldığında ($p=0,45>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından uyumluluk bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H3b**” reddedilmiştir.

Tablo 3.11. Yaş Değişkeni ile Uyumluluk Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Yaş	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Uyumluluk	18-20	199	2,14	0,87	0,800	0,45
	21-23	193	2,08			
	24-26	9	2,16			

Araştırmaya katılan öğrencilerin ortalama gelir düzeyi değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.12’de belirtilen uyumluluk puanlarına bakıldığında ($p=0,87>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından uyumluluk bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H3c**” reddedilmiştir.

Tablo 3.12. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Uyumluluk Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Ortalama Gelir	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Uyumluluk	0-1000	116	2,14	0,07	0,229	0,87
	1001-2000	155	2,11			
	2001-3000	105	2,08			
	3001+	25	2,11			

Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıf değişkenine ilişkin bağımsız gruplar *t* testi sonuçlarından Tablo 3.13’de belirtilen stres yönetimi puanlarına bakıldığında ($p=0,00<0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan PMYO 2. sınıf öğrencilerinin lehine anlamlı olduğu bulunmuştur. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “*H4a*” kabul edilmiştir.

Tablo 3.13. Sınıf Değişkeni ile Stres Yönetimi Boyutuna İlişkin *t* testi Sonuçları

Boyut	Grup	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	<i>t</i> değeri	Anlamlılık değeri (p)
Stres Yönetimi	1.Sınıf	150	2,10	0,57	-4,792	0,00
	2.Sınıf	251	2,39	0,61		

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.14’de belirtilen stres yönetimi puanlarına bakıldığında ($p=0,55>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “*H4b*” reddedilmiştir.

Tablo 3.14. Yaş Değişkeni ile Stres Yönetimi Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Yaş	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Stres Yönetimi	18-20	199	2,32	0,32	0,600	0,55
	21-23	193	2,25			
	24-26	9	2,27			

Araştırmaya katılan öğrencilerin ortalama gelir düzeyi değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.15’de belirtilen stres yönetimi puanlarına bakıldığında ($p=0,31>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “*H4c*” reddedilmiştir.

Tablo 3.15. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Stres Yönetimi Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Ortalama Gelir	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Stres Yönetimi	0-1000	116	2,20	0,76	1,195	0,31
	1001-2000	155	2,33			
	2001-3000	105	2,30			
	3001+	25	2,32			

Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıf değişkenine ilişkin bağımsız gruplar *t* testi sonuçlarından Tablo 3.16’da belirtilen genel ruh hali puanlarına bakıldığında ($p=0,19>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından genel ruh hali bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “*H5a*” reddedilmiştir.

Tablo 3.16. Sınıf Değişkeni ile Genel Ruh Hali Boyutuna İlişkin *t* testi Sonuçları

Boyut	Grup	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık değeri (p)
Genel Ruh Hali	1.Sınıf	150	1,80	0,51	-1,305	0,19
	2.Sınıf	251	1,87	0,56		

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.17’de belirtilen genel ruh hali puanlarına bakıldığında ($p=0,39>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından genel ruh hali bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H5b**” reddedilmiştir.

Tablo 3.17. Yaş Değişkeni ile Genel Ruh Hali Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Yaş	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Genel Ruh Hali	18-20	199	1,87	0,45	0,943	0,39
	21-23	193	1,81			
	24-26	9	1,97			

Araştırmaya katılan öğrencilerin ortalama gelir düzeyi değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.18’de belirtilen genel ruh hali puanlarına bakıldığında ($p=0,34>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından genel ruh hali bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H5c**” reddedilmiştir.

Tablo 3.18. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Genel Ruh Hali Boyutuna İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Ortalama Gelir	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Genel Ruh Hali	0-1000	116	1,86	0,15	1,108	0,34
	1001-2000	155	1,87			
	2001-3000	105	1,76			
	3001+	25	1,92			

Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıf değişkenine ilişkin bağımsız gruplar *t* testi sonuçlarından Tablo 3.19’da belirtilen toplam duygusal zeka puanlarına bakıldığında ($p=0,21>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla toplam duygusal zeka boyutları bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H6a**” reddedilmiştir.

Tablo 3.19. Sınıf Değişkeni ile Toplam Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin t testi Sonuçları

Boyut	Grup	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık değeri (p)
Toplam Duygusal Zeka	1.Sınıf	150	1,92	0,42	-2,321	0,21
	2.Sınıf	251	2,03	0,44		

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.20’de belirtilen toplam duygusal zeka puanlarına bakıldığında ($p=0,48>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla toplam duygusal zeka boyutları bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H6b**” reddedilmiştir.

Tablo 3.20. Yaş Değişkeni ile Toplam Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Yaş	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Toplam Duygusal Zeka	18-20	199	2,02	0,61	0,723	0,48
	21-23	193	1,96			
	24-26	9	1,98			

Araştırmaya katılan öğrencilerin ortalama gelir düzeyi değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.21’de belirtilen toplam duygusal zeka puanlarına bakıldığında ($p=0,90>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla toplam duygusal zeka boyutları bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H6c**” reddedilmiştir.

Tablo 3.21. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile Toplam Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Ortalama Gelir	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Toplam Duygusal Zeka	0-1000	116	1,99	0,09	0,185	0,90
	1001-2000	155	2,00			
	2001-3000	105	1,97			
	3001+	25	2,00			

Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıf değişkenine ilişkin bağımsız gruplar *t* testi sonuçlarından Tablo 3.22’de belirtilen iletişim becerileri puanlarına bakıldığında ($p=0,96>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla iletişim becerileri bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H7a**” reddedilmiştir.

Tablo 3.22. Sınıf Değişkeni ile İletişim Becerilerine İlişkin t testi Sonuçları

Boyut	Grup	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık değeri (p)
İletişim Becerileri	1.Sınıf	150	1,65	0,46	-0,040	0,96
	2.Sınıf	251	1,66	0,47		

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.23’de belirtilen iletişim becerileri puanlarına bakıldığında ($p=0,64>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla iletişim becerileri bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H7b**” reddedilmiştir.

Tablo 3.23. Yaş Değişkeni ile İletişim Becerilerine İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Yaş	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
İletişim Becerileri	18-20	199	1,68	0,53	0,438	0,64
	21-23	193	1,63			
	24-26	9	1,63			

Araştırmaya katılan öğrencilerin ortalama gelir düzeyi değişkenine ilişkin tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarından Tablo 3.24’de belirtilen iletişim becerileri puanlarına bakıldığında ($p=0,18>0,05$) olduğu için grup ortalaması arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla iletişim becerileri bağlamında ilgili değişkenin farklılık gösterdiğine ilişkin alt hipotezlerden “**H7c**” reddedilmiştir.

Tablo 3.24. Ortalama Gelir Düzeyi Değişkeni ile İletişim Becerilerine İlişkin Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Boyut	Ortalama Gelir	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
İletişim Becerileri	0-1000	116	1,64	0,13	1,612	0,18
	1001-2000	155	1,69			
	2001-3000	105	1,59			
	3001+	25	1,78			

Bu kapsamda duygusal zeka boyutlarının ve iletişim beceri düzeylerinin ilgili değişkenler bağlamında farklılık gösterdiğine ilişkin oluşturulan *H1*, *H2*, *H3*, *H4*, *H5*, *H6* ve *H7* genel hipotezlerinin alt hipotezlerinden sadece **H3a** ve **H4a** kabul edilmiş, diğer tüm alt hipotezler reddedilmiştir.

3.8.4. Duygusal Zeka ve İletişim Beceri Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırma kapsamında duygusal zeka ve iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek üzere korelasyon analizi yapılmıştır.

Korelasyon analizi, değişkenlerin bağımlı veya bağımsız olması dikkate alınmaksızın aralarındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla kullanılan istatistik yöntemidir ve pearson korelasyon katsayısı r harfi ile gösterilir. Bu kapsamda, öncelikle t test istatistiğine bakılarak p değerinin 0,05'den küçük olması durumunda doğrusal ilişki olduğuna karar verilecek ve r değeri, 0,50'nin altında olduğunda korelasyon zayıf, 0,50 ile 0,70 aralığında olduğunda korelasyon orta, 0,70 üzeri olduğunda ise korelasyonun kuvvetli ilişki içerisinde olduğu şeklinde yorumlama yapılacaktır (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2013:143-145).

Araştırmaya katılan PMYO öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olabileceği varsayımına dayanılarak oluşturulan $H8$, $H9$, $H10$, $H11$, $H12$ genel hipotezleri ve bunlara bağlı alt hipotezlerde duygusal zekanın boyutları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki incelenmiş ve son olarak $H13$ genel hipotezinde ise duygusal zekanın toplam boyutları ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiye yer verilmiştir.

İlk olarak aşağıda belirtilen Tablo 3.25'e bakıldığında "*Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişisel becerilerine ilişkin alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır*" genel hipotezi ve buna bağlı alt hipotezlerde, Pearson katsayısı temel alınarak yapılan korelasyon analizinde; duygusal zeka boyutlarından kişisel beceriler ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,546$) değerinde orta düzeyde, kişisel becerilerin alt boyutlarından duygusal benlik bilinci ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,497$) değerinde zayıf düzeyde, kişisel becerilerin alt boyutlarından kendine güven ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,466$) değerinde zayıf düzeyde, kişisel becerilerin alt boyutlarından kendine saygı ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,492$) değerinde zayıf düzeyde, kişisel becerilerin alt boyutlarından kendini gerçekleştirme ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,428$) değerinde zayıf düzeyde, kişisel becerilerin alt boyutlarından bağımsızlık ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,231$) değerinde çok zayıf düzeyde pozitif yönde anlamlı olarak bulunmuştur.

Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından kişisel beceriler ve alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğuna dair genel hipotez “**H8**” ve buna bağlı alt hipotezler olan “**H8a, H8b, H8c, H8d ve H8e**” kabul edilmiştir.

Tablo 3.25. Kişisel Beceriler Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları

Boyut	İletişim Becerileri
Kişisel Beceriler Toplam Boyutu	0,546**
Duygusal Benlik Bilinci Alt Boyutu	0,497**
Kendine Güven Alt Boyutu	0,466**
Kendine Saygı Alt Boyutu	0,492**
Kendini Gerçekleştirme Alt Boyutu	0,428**
Bağımsızlık Alt Boyutu	0,231**
N=401 ** p<0.01 düzeyinde anlamlıdır.	

Aşağıda belirtilen Tablo 3.26’ya bakıldığında “*Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından kişilerarası becerilerine ilişkin alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır*” genel hipotezi ve buna bağlı alt hipotezlerde, Pearson katsayısı temel alınarak yapılan korelasyon analizinde; duygusal zeka boyutlarından kişilerarası beceriler ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,577$) değerinde orta düzeyde, kişilerarası becerilerin alt boyutlarından empati ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,490$) değerinde zayıf düzeyde, kişilerarası becerilerin alt boyutlarından kişilerarası ilişkiler ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,552$) değerinde orta düzeyde, kişilerarası becerilerin alt boyutlarından sosyal sorumluluk ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,439$) değerinde zayıf düzeyde pozitif yönde anlamlı olarak bulunmuştur.

Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından kişilerarası beceriler ve alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğuna dair genel hipotez “**H9**” ve buna bağlı alt hipotezler olan “**H9a, H9b ve H9c**” kabul edilmiştir.

Tablo 3.26. Kişilerarası Beceriler Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları

Boyut	İletişim Becerileri
Kişilerarası Beceriler Toplam Boyutu	0,577**
Empati Alt Boyutu	0,490**
Kişilerarası İlişkiler Alt Boyutu	0,552**
Sosyal Sorumluluk Alt Boyutu	0,439**
N=401 ** p<0.01 düzeyinde anlamlıdır.	

Aşağıda belirtilen Tablo 3.27'ye bakıldığında “*Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından uyumluluk boyutunun alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır*” genel hipotezi ve buna bağlı alt hipotezlerde, Pearson katsayısı temel alınarak yapılan korelasyon analizinde; duygusal zeka boyutlarından uyumluluk boyutu ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,489$) değerinde zayıf düzeyde, uyumluluk boyutunun alt boyutlarından problem çözme ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,574$) değerinde orta düzeyde, uyumluluk boyutunun alt boyutlarından gerçekçilik ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,354$) değerinde zayıf düzeyde, uyumluluk boyutunun alt boyutlarından esneklik ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,281$) değerinde zayıf düzeyde pozitif yönde anlamlı olarak bulunmuştur.

Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından uyumluluk boyutu ve alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğuna dair genel hipotez “**H10**” ve buna bağlı alt hipotezler olan “**H10a, H10b ve H10c**” kabul edilmiştir.

Tablo 3.27. Uyumluluk Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları

Boyut	İletişim Becerileri
Uyumluluk Toplam Boyutu	0,489**
Problem Çözme Alt Boyutu	0,574**
Gerçekçilik Alt Boyutu	0,354**
Esneklik Alt Boyutu	0,281**
N=401 ** p<0.01 düzeyinde anlamlıdır.	

Aşağıda belirtilen Tablo 3.28'e bakıldığında “*Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi boyutunun alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır*” genel hipotezi ve buna bağlı alt hipotezlerde, Pearson katsayısı temel alınarak yapılan korelasyon analizinde; duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi boyutu ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,332$) değerinde zayıf düzeyde, stres yönetimi boyutunun alt boyutlarından stres toleransı ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,307$) değerinde zayıf düzeyde, stres yönetimi boyutunun alt boyutlarından dürtü kontrolü ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,288$) değerinde zayıf düzeyde pozitif yönde anlamlı olarak bulunmuştur.

Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından stres yönetimi boyutu ve alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğuna dair genel hipotez “*H11*” ve buna bağlı alt hipotezler olan “*H11a ve H11b*” kabul edilmiştir.

Tablo 3.28. Stres Yönetimi Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları

Boyut	İletişim Becerileri
Stres Yönetimi Toplam Boyutu	0,332**
Stres Toleransı Alt Boyutu	0,307**
Dürtü Kontrolü Alt Boyutu	0,288**
N=401 ** p<0.01 düzeyinde anlamlıdır.	

Aşağıda belirtilen Tablo 3.29'a bakıldığında “*Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından genel ruh hali boyutunun alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır*” genel hipotezi ve buna bağlı alt hipotezlerde, Pearson katsayısı temel alınarak yapılan korelasyon analizinde; duygusal zeka boyutlarından genel ruh hali boyutu ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,501$) değerinde orta düzeyde, genel ruh hali boyutunun alt boyutlarından mutluluk ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,457$) değerinde zayıf düzeyde, genel ruh hali boyutunun alt boyutlarından iyimserlik ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,434$) değerinde zayıf düzeyde pozitif yönde anlamlı olarak bulunmuştur.

Bu itibarla duygusal zeka boyutlarından genel ruh hali boyutu ve alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğuna dair genel hipotez “**H12**” ve buna bağlı alt hipotezler olan “**H12a ve H12b**” kabul edilmiştir.

Tablo 3.29. Genel Ruh Hali Boyutu ve Alt Boyutları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları

Boyut	İletişim Becerileri
Genel Ruh Hali Toplam Boyutu	0,501 ^{**}
Mutluluk Alt Boyutu	0,457 ^{**}
İyimserlik Alt Boyutu	0,434 ^{**}
N=401 ^{**} p<0.01 düzeyinde anlamlıdır.	

Son olarak aşağıda belirtilen Tablo 3.30'a bakıldığında “*Katılımcıların duygusal zekalarının toplam boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır*” genel hipotezi ile ilgili olarak Pearson katsayısı temel alınarak yapılan korelasyon analizinde; duygusal zeka toplam boyutları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki ($r=0,568$) değerinde orta düzeyde pozitif yönde anlamlı olarak bulunmuştur.

Bu itibarla duygusal zeka toplam boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğuna dair genel hipotez “**H13**” kabul edilmiştir.

Tablo 3.30. Duygusal Zeka İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Analizi Sonuçları

Boyut	İletişim Becerileri
Duygusal Zeka Toplam Boyutu	0,568**
N=401 ** p<0.01 düzeyinde anlamlıdır.	

Tüm hipotezlerin analizi itibariyle aşağıdaki sonuç bölümünde PMYO öğrencilerinin duygusal zeka ve iletişim becerilerine ilişkin elde edilen bulguların, mevcut kurumsal literatür desteğiyle tartışılmasına ve değerlendirilmesine yer verilmiştir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bireylerin güzel değerlere sahip olup, çevreleriyle olumlu ilişkiler kurmaları için duygusal zekalarını etkin ve doğru kullanmaları gerekmektedir.

Bireylerin zekalarının sosyal boyutunu ifade eden duygusal zeka üzerine yapılan çalışmalara bakıldığında, duygusal zeka; bireylerin kendini tanımasında, hedeflerine ulaşmasında, duygularının farkında olmasında, hayattan zevk almasında, kendini motive etmesinde, empati kurmasında, yapıcı düşünmesinde, diğer bireylerle olan ilişkilerini yönetmesinde, sağlıklı ve bilinçli olarak kararlar vermesinde, problemleri çözümünde, enerjisini olumlu yönde kullanmasında yararlanılacak bir zeka türü olarak ortaya çıkmaktadır.

Artık bireylerin sabit olan bilişsel mantıksal zeka seviyelerinin yani “IQ” düzeylerinin yüksek olmasının o bireylerin başarılı olacağını söylemesi için yetersiz kalmakta ve bireylerin her yaşta geliştirilebilen ve özellikle eğitim ile yüksek seviyelere çıkarılabilecek olan kişisel, duygusal, sosyal ve yaşama ait boyutlarını kapsayan zeka seviyeleri yani “EQ” düzeyleri ön plana çıkmaya başlamaktadır.

Bu durum “IQ” ile “EQ” kavramlarının birbirine zıt değil, aksine birbirleriyle dinamik bir etkileşim halinde olduklarını göstermektedir. Bu kapsamda düşünme, mantık yürütme, karar verme, algılama, sorun çözme, muhakeme etme gibi bilişsel süreçlerin etkinliği, duygusal yeteneklerin varlığına bağlıdır. Bu durum IQ’ları eşit düzeyde yüksek olan bireylerin sosyal hayatta veya iş yaşamlarında aynı derecede başarılı olamamalarından anlaşılmaktadır. Duygusal zeka yoksunluğu, bireylerin aile yaşamından mesleki başarısına, toplumsal ilişkilerinden sağlık durumlarına kadar birçok alanda kötü sonuçlar doğurabilmektedir.

Bu yüzden duygusal zeka, duyguları ayarlayan bir sistemdir ve bireyin önce kendi duygularının sonra da karşısındaki bireyin duygularının farkında olmasıdır. Duygular, yaşamla ilgili birçok bilginin kaynağıdır ve duyguların içerisinde bulunan ifadelerin çözümlenme becerisi, bireye enerji vermekte, bireyi harekete geçirmekte ve bireyi motive etmektedir. Bu kapsamda duyguların davranışları etkilediğinin farkında olmak ve duyguları sağlıklı davranışlarda bulunmak için kullanmak önemli bir yetenektir. Bireyin, olumlu ve olumsuz davranışların arasındaki farkın bilincinde olarak ve hem kendisi için hem de karşısındaki bireyle kuracağı iletişim için ifadelerini olumlu yönde düzenleyerek etkileşimde bulunması bir duygusal zeka göstergesidir.

Bu gösterge ile kendi duygularının ve başkalarının duygusal durumlarının farkında olan bireyler, iletişim kurdukları süreç içerisinde duygularını ve bu duygularını yansıtan ifadelerini doğru yerlerde kullanarak daha etkili bir iletişim içerisinde bulunacaklardır.

Bu kapsamda bireylerin ilişkilerinin temelinde duygusal yeterliliklerini yansıtan iletişim vardır. İletişim sürekli olarak devam eden bir mesaj alışverişidir. Konuşan mesajı gönderir ve dinleyen ise bu mesaja tepkide bulunur. Bu döngü içinde de etkileşim sürer gider. Bireyler iletişimi, kendilerini başkalarına anlatmak, başkalarını tanımak ve başkalarını etkilemek amacıyla kullanırlar. İletişim, içerisinde birlikte olmayı, paylaşmayı ve toplum içerisinde kaynaşmayı içermektedir.

Etkili iletişim becerilerine sahip olan bireylerin, kendinden daha emin, karşılaştığı sorunlarla daha etkili bir şekilde başa çıkabilen ve çözüm odaklı düşünen insanlar oldukları görülmektedir.

Bireylerin sahip oldukları duygular, algılama ve bilgileri değerlendirme aşamalarında daha çok etkili olmaktadır. Çünkü bireyler, değer yargılarına ve beklentilerine uygun bilgilere daha çok ilgi göstermektedir. Bu nedenle, bireyin etkili bir iletişim kurarak başarı sağlayabilmesi, iletişim becerilerini kullanabilmesi, kendisinin ve karşısındaki bireyin duygusal durumunu dikkate alarak hareket edebilmesine bağlıdır.

Bireylerin bu doğrultuda etkili bir iletişim kurabilmeleri ve çözüm odaklı olabilmeleri için duygusal zekaya sahip olmaları gerekmektedir. Çünkü iletişim becerileri ve duygusal zeka, hem bireyin hem de ilişkide bulunduğu diğer bireylerin üzerinde olumlu etkileri olan ve birlikte yaşamının ya da çalışmanın etkililiği ve verimliliği için önem arz eden birbirleriyle yakından ilişkili olan iki kavramdır.

Bireylerin, duygusal zekalarını kullanmaları için duygularını yüz ifadeleri ve ses özellikleri ile aktarmaları, yani iletişim kurmaları gerekmektedir. Bu doğrultuda duygusal zekasını ve iletişim becerilerini etkin kullanan bireyler, kendinden daha emin sağlıklı ilişkiler kurarak, karşılaştıkları sorunları daha rahat çözmekte, istek ve arzularını daha iyi anlatmakta ve kendilerini bilerek sağlıklı hareket etmektedir.

Sonuç olarak bireylerin kendilerinin ve diğer bireylerin duygularını anlayabilmesi ve farkında olmasını ifade eden *duygusal zeka* ve iletişim sürecinde başkalarını daha iyi anlayarak, onların duygu ve düşünceleri ile özdeşleşme, iletişimde etkinliğinin

sağlanması için sözlü, sözsüz ve yazılı bir dizi yeteneği içerisinde barındıran ve ben dili, empati, beden dili ve etkili dinleme gibi kavramlarla ifade edilen *iletişim becerileri*, bireylerin gündelik yaşamlarında olduğu kadar iş yaşamlarında da önemli bir rol oynamaktadır.

Çalışılan iş yeri halka hizmet veren kamu kurumu olduğunda ise konu daha da çok önem kazanmaktadır. Çünkü halka hizmet veren kurumlarda çalışanların başarı düzeyi, halka yardım ve destek sağlayabildiği ölçüde ortaya çıkmaktadır. Halka hizmet veren, asıl görevi halka yardım etmek ve onların güvenli bir yaşam sürmelerini sağlamak olan kurumların başında ise emniyet teşkilatı gelmektedir. Emniyet teşkilatının halka yardım etmede ve onların güvenli bir yaşam sürmelerindeki asıl amacı karşılıklı güvene dayalı sağlıklı bir iletişim ve etkileşim içinde hizmet verilen vatandaş tanımak, onlara yardım etmek, onların gereksinimlerini bilmek ve bu sayede sorunlar ile daha etkili bir şekilde mücadele etmektir.

Bu durum emniyet teşkilatının kurum olarak tek görevinin suç ve suçluyla mücadele olmadığını, bunun yanında toplumda yardıma muhtaç insanlara yardım etmesinin de emniyet teşkilatının kurum olarak görevi olduğunu göstermektedir. Bu kapsamda emniyet teşkilatı personelinin, toplumun hizmetinde olması ve vatandaşın memnuniyetini temel hedef olarak görmesi, halktan aldığı destek ile toplum düzenini bozan tüm olumsuzluklara karşı mücadeleyi amaçlayan, insan merkezli çağdaş güvenlik hizmeti sunması gerekmektedir.

Bu yüzden duygusal zeka ve iletişim becerileri, insan ilişkilerini temel alan emniyet teşkilatı personeli için daha fazla gerekmektedir. Polislik mesleğinin zor çalışma şartları ve halkla iç içe olan çalışma koşulları düşünülürse, emniyet teşkilatı personelinin, duygularını kontrol edip etkili iletişim becerilerini kullanmaya en çok ihtiyacı olan meslek gruplarından birisi olduğu açıktır. Çünkü halkla sürekli olarak temas halinde olma zorunluluğu olan ancak buna karşın duygusal zeka seviyesi düşük olan ve halkla etkili iletişim kuramayan emniyet teşkilatı personeli, halkı anlamakta ve problemlerine çözüm bulmakta yeterli olamayacaktır.

Bu kapsamda çağımız koşullarında değişen ve kendini sürekli olarak yenilemek zorunda olan emniyet teşkilatının bünyesinde öğrenim gören polis adaylarının duygusal zeka yetkinlikleri ve iletişim becerileri konusunda ne düzeyde olduklarının saptanması önem arz etmektedir. Çünkü duygusal zekası yüksek ve iletişim becerilerine sahip bir

polis kaynağı ile kendini ve karşısındaki vatandaşı bilerek hareket eden, düşünen, araştıran, sorun çözen, sorgulayan, dil, zihinsel, duygusal ve sosyal becerileri gelişmiş bir polis profili ile emniyet teşkilatının başarısının sürdürülebilir kılınması sağlanabilecektir.

Bu noktadan hareketle çalışmada önce duygusal zeka ve iletişim becerileri konuları ayrıntılı olarak araştırılmış ve duygusal zeka yeterlilikleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin emniyet teşkilatının personel kaynağı konumunda olan polis öğrencileri bağlamında sosyo-demografik değişkenler de dikkate alınarak, Erzurum Polis Meslek Yüksekokulu öğrencileri özelinde ortaya konulmaya çalışılmıştır. Başka bir deyişle duygusal zeka ve iletişim becerilerinin temel savları ile aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığı hususları, çalışma kapsamında oluşturulan genel ve alt hipotezler aracılığıyla sınanmış ve çalışma sonucunda aşağıda sıralanan temel bulgular elde edilmiştir.

- Sosyo-demografik bulgulardan 24-26 yaş aralığında çok az öğrencinin olmasının sebebi, öğrencilerin Yüksekokula kayıt kabul müracaatlarının yapıldığı dönemdeki müracaat şartlarında askerliğini yapmayan adayların 24 yaşından gün almamış olması ve askerliğini yapan adayların ise 26 yaşından gün almamış olması şartından kaynaklanmaktadır. Anket bulguları askerliğini yaparak polis olmak için müracaat eden sadece 9 öğrencinin olduğunu göstermektedir. Bu durum polislik mesleğini büyük bir çoğunlukta askerliğini yapmayan bireylerin tercih ettiğini göstermektedir. Çünkü 2011 yılından bu yana polise askerlik kalkmış ve dolayısıyla polis olan bireyler zaten askerlikten muaf olarak görev ifa etmektedir.
- Sosyo-demografik bulgulardan sınıf düzeyinde 1. sınıf öğrencilerin 2. sınıf öğrencilere nazaran çok daha az olduğu görülmektedir. Bu durumun sebebi, lise mezunu polis adaylarının eğitim gördüğü PMYO Müdürlüklerinin hemen hemen her yıl azaltılarak, lisans mezunu polis adaylarının eğitim gördüğü POMEM Müdürlüklerine çevrilmesidir. Bu durum emniyet teşkilatının son yıllarda polis adaylarının eğitim seviyesini en az lisans seviyesine yükseltme politikasından ve kademe kademe lise mezunu alımını azaltmasından kaynaklanmaktadır.

- Sosyo-demografik bulgulardan ortalama gelir düzeyi, polis olmak için gelen öğrencilerin aile gelirlerinin düşük olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bu durum polislik mesleğinin, göreceli olarak toplumun sosyo-ekonomik açıdan alt-orta katmanlarında bulunan bireylerin yoğunlukla başvurduğu meslekler arasında olduğunu göstermektedir.
- Sosyo-demografik bulgularda, polis adaylarından duygusal zeka eğitimi alan öğrencilerin hepsi 2. sınıf öğrencisi olan sadece 9 kişidir. İletişim becerileri eğitimi alan toplam 153 öğrenciden ise 13'ü 1. sınıf öğrencisi, 140'ı ise 2. sınıf öğrencisidir. Bu istatistikler polis adaylarının duygusal zeka ve iletişim becerileri eğitimi almaları konusunda eksikliklerinin olduğunu göstermektedir. Özellikle duygusal zeka eğitimi konusunda olan büyük eksikliğin sebebi, PMYO müfredatında böyle bir eğitim başlığının hiçbir ders içeriğinde olmamasından kaynaklanabilir. İletişim becerileri eğitimi alan kişi sayısının ise toplam sayıya oranla sadece 153 kişi olması ve bu sayının da büyük çoğunluğunun (140) 2. sınıf öğrencilerinden oluşmasının sebebi ise 2. sınıfların Güz Dönemi müfredatında olan “Halkla İlişkiler ve İletişim” ders içeriğinin bir haftasında iletişim becerileri eğitiminin olmasından kaynaklanmaktadır. Ancak ilgili dersin içeriğinde iletişim becerileri eğitimi için ayrılan sürenin çok az olması, 2. sınıf öğrencilerin hepsinin eğitim aldığına dair anket üzerinde evet şikkını işaretlememesine sebep olmuş olabilir.
- Araştırma bulguları, polis adaylarının yaş ve ortalama gelir düzeyleri ile duygusal zeka düzeyleri arasında bir farklılık oluşmadığını göstermiştir.
- Araştırma bulguları, polis adaylarının 1. veya 2. sınıfta öğrenim görmesi ile duygusal zeka boyutlarından kişisel beceri düzeyleri, kişilerarası beceri düzeyleri, genel ruh durumu düzeyleri arasında herhangi bir farklılığın olmadığını, duygusal zeka boyutlarından uyumluluk ve stres yönetimi düzeylerinin ise öğrenim gördükleri sınıfa göre farklılaştığını göstermiştir. Bu durumda elde edilen bulgular, 2. sınıfta olan öğrencilerin 1. sınıfta olan öğrencilere nazaran duygusal zeka boyutlarından uyumluluk ve stres yönetimi konusunda daha iyi olduklarını göstermektedir.

- Araştırma bulguları, polis adaylarının sınıf, yaş ve ortalama gelir düzeyleri ile iletişim becerileri arasında bir farklılık oluşmadığını göstermiştir.
- Araştırma bulguları, polis adaylarının duygusal zeka boyutlarından kişisel beceriler ve alt boyutları, kişilerarası beceriler ve alt boyutları, uyumluluk ve alt boyutları, stres yönetimi ve alt boyutları, genel ruh hali ve alt boyutları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Bu kapsamda polis adaylarının ayrı ayrı tüm duygusal zeka düzeyleri ile iletişim becerileri arasında zayıf-orta düzeyde pozitif bir ilişki vardır.

Sonuç olarak duygusal zeka, iletişim becerilerini geliştirmeye pozitif katkısı olan bir faktördür ve polis adaylarının duygusal zeka düzeyleri ile iletişim becerileri birbirleri ile anlamlı bir bütün oluşturmaktadır. Buradan hareketle araştırmada savunulan kuramsal çerçeve ile uygulamada ulaşılan sonuç birbiriyle örtüşmüştür.

Sosyo-demografik bulgulara bakıldığında ise genellikle gelir düzeyi olarak alt-orta kesim ekonomik düzeyinde olan aileler içerisinde, dayanışma ve uyumluluk gerektiren sosyal bağların önemli olduğu bir toplumsal yapının özellikleri ile polis okullarına gelen öğrencilerin, öğrenim süresinin ilerlemesi ile duygusal zeka düzeylerinden uyumluluk ve stres yönetimlerinin daha iyi olması, polis adaylarının hiyerarşik kuralların olduğu bir eğitim kurumunda yatılı olarak eğitim görmeleri ile bağlantılı olabilir. Çünkü bireyler, toplu yaşam içerisinde yoğun biçimde yer almaya başlayınca farklılıklar da yavaş yavaş ortadan kalkmakta ve davranışlar, hatta yaşantılar birlikte olunan grupla uyumlu hale gelmektedir. Bu kapsamda araştırma bulgularında da polis adaylarının öğrenim gördükleri sınıf seviyesi yükseldikçe uyumluluk düzeylerinin de yükseldiği ve stresle başa çıkabilme konusunda daha tecrübeli oldukları görülmektedir.

Ayrıca öğrencilerin toplu düzen içerisinde hareket etme zorunluluğu ve aday memur olarak atanmaları için öğrenim süresi sonunda Polis Akademisi Başkanlığınca yapılacak olan sınavın hassasiyetinin yüksek olduğunu bilerek hareket etmeleri, doğal olarak uyumluluk düzeylerini de geçen süre içerisinde arttırmakta ve stres yönetimleri daha iyi olmaktadır.

Araştırma sonucunda elde edilen diğer bulgular, polis adaylarının mesleğe hazır hale gelmeleri için sadece bilişsel becerilere önem verilmesi ile başarıya ulaşılamayacağını, bilişsel olmayan becerilerin de öğrencilerin başarısı üzerinde etkili

olduğunu göstermektedir. Bilişsel olmayan becerilerden olan duygusal zeka becerileri ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olması, polis eğitim kurumlarında bu yönde düzenlemeler yapılmasının gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Dolayısıyla polis adaylarının duygusal zeka becerilerini ve iletişim becerilerini artırıcı düzenlemeler yapılarak, öğrencilere Yüksekokula ilk geldiklerinde ve akabinde Yüksekokulu bitirdiklerinde yapılacak duygusal zeka düzeyi ölçümleriyle emniyet teşkilatının eğitim kurumlarında hedef aldığı amaçlarına olumlu yönde katkılar sağlanabilecek ve böylece duygusal zeka düzeyleri ve iletişim becerileri yüksek olan polis memurları mesleğe ilk adımını atabilecektir.

Ayrıca Polis Meslek Yüksekokullarında, duygusal zeka eğitiminin müfredatın bir parçası haline getirilmesi ve iletişim becerileri eğitiminin sadece bir haftalık bir programdan öte hale dönüştürülmesi ile polis adaylarının mesleğe hazırlanma sürecinde bireysel, kurumsal, sosyal ve toplumsal faydaların elde edilmesi sağlanabilecektir.

Son olarak benzer çalışmaların daha geniş örneklem grubu ile farklı illerdeki Polis Meslek Yüksekokullarında ve Polis Meslek Eğitim Merkezlerinde de karşılaştırmalı olarak yapılması ile çok daha iyi sonuçlar alınarak, daha sağlıklı değerlendirmeler yapılabilecektir. Ayrıca araştırmada kullanılan duygusal zeka ölçeği ve iletişim becerileri ölçeği ile ilgili olarak farklı ölçeklerle de benzer araştırmaların yapılması ve konunun farklı örneklem alanlarında da incelenmesi ile literatürde daha iyi sonuçlara ulaşılabilecektir.

KAYNAKÇA

- Ağalı, S. (2015). *Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Doktorların Duygusal Zeka ve Anksiyete Düzeyleri Açısından İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ak Sütü, S. (2013). *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akbaş, E. (2006). *İstanbul İli Fatih İlçesi İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Belirlenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akgöz, E. ve Sezgin, M. (2009). *Genel İletişim*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akgül, G. (2011). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki "İstanbul İli Sultanbeyli İlçesi Örneği"*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aksoy, B. (15 Ekim 2015). "Ekman'ın Evrensel Duygular Teorisi". Erişim Tarihi: 07 Şubat 2016, <http://www.guncelpsikoloji.net/ekmanin-evrensel-duygular-teorisi/>
- Akyol, Ü. (2011). *Ergenlerde İletişim Becerilerinin Yordayıcıları Olarak Öz-Duyarlık ve Mizah Tarzları*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla: Muğla Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Aslan, Ş. (2013). *Duygusal Zeka Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Aysel, L. (2006). *Liderlik ve Duygusal Zeka*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aziz, A. (2010). *İletişime Giriş*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Baba, E. (2010). *Evli Çiftlerin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Evlilik Uyumlarının Karşılaştırılması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bacanlı, H. (2002). *Gelişim ve Öğrenme*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2005). *Bedenin Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z. (2006). *Duygusal Zeka (İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık)*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baran, M. (2014). *Siyasal İletişim Çalışmalarında Yeni Medya Teknolojilerinin Kullanımı*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bar-On, R. (2006). "The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)". *Psicothema*, 18, supl., 13-25.
- Barutçugil, İ. (2004). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Bazarbashi, F. (2014). *2-6 Yaşlarda Çocukları Olan Annelerin Duygusal Zeka Düzeyleri ve Bazı Demografik Özellikleri ile Çocuk Yetiştirmeye Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bekcan, S. (2015). *İletişim Becerileri, Motivasyon ve Sağlık Çalışanları*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Berk, F. M. (2009). "Yabancı Dil Öğretim Yöntemlerinde Sözsüz İletişim ve Beden Dili". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO Dergisi*, Cilt:12, Sayı:1-2, 575-587.
- Bozkurt, M. E. (17 Nisan 2015). "Sosyoloji (Ünite 2-Duygular)". Erişim Tarihi: 07 Şubat 2016, <http://sosyoloji.mehmetefebozkurt.com/sosyoloji/2-donem/birey-ve-davranis/duygular-unite-2/>
- Büyükbayram, A. ve Gürkan A. (2014). "Hemşirelerin İş Doyumunda Duygusal Zekanın Rolü". *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 5(1), 41-48.
- Ceylan, S. (2015). *Turizm Sektörüne Hizmet Veren Yöre Halkının İletişim Becerileri ve Turistler Tarafından Algılanması: Pamukkale Destinasyonunda Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Çağlar, İ. ve Kılıç, S. (2011). *Eğitim Fakülteleri İçin Genel İletişim*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (3), 23-48.
- Çamdereli, M. (2008). *İletişime Giriş*. İstanbul: Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları.
- Çelenk, İ. (2015). *Örgütlerde Duygusal Zeka ve Psikolojik Yıldırma: Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, Ş. (2008). *Lise Öğrencilerinin Öznel İyi Oluşlarının Duygusal Zeka Açısından İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan M. (2011). “Duygusal Zekanın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:16, Sayı:1, 363-377.
- Çingil, E. (29 Temmuz 2015). “Neden İfadeler Evrensel?”. Erişim Tarihi: 07 Şubat 2016, <http://psikolojigunlugu.org/?p=30>
- Çolakoglu, T. (2010). *Çalışma Hayatında Duygusal Zeka, Algılama ve Motivasyon İlişkisi: ÇOMÜ Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çömez, F. (2012). *Duygusal Zeka-İş Tatmini İlişkisi: Celal Bayar Üniversitesi Akademisyenleri Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çüçen, M. (2014). *Duygusal Zeka İle Bütüncül Performansın Bir Unsuru Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi İdari Personeli Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Dağlı, M. E. (2006). *Ergenlikte Zeka Bölümü, Duygusal Zeka ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Daştan, Z. (2013). *Çalışanların Duygusal Zeka Düzeyleri İle İş Etiğine Bakış Açıları Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Delice, M. ve Günbeyi, M. (2013). “Duygusal Zeka ve Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Polis Teşkilatı Örneği”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:27, Sayı:1, 209-238.
- Delice, M. ve Odabaşı, M. (2013). “Polis Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin İncelenmesi”. *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:15, Sayı:3, 73-93.
- Demiray, U. (2010). *Etkili İletişim*. Ankara: Pegem Akademi.
- Demirdiş, E. (2009). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki (Şanlıurfa İli Örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Şanlıurfa: Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Deniz, İ. (2003). *İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8.Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Doğan, A. ve Geçikli, F. (2007). “İletişim Çatışmalarının Çözümünde Anahtar Kavram: Duygusal Zeka”. *İletişim ve Medya Çalışmaları 2. Uluslararası Konferansı*, 02-04 Mayıs, Gazimağusa/Kuzey Kıbrıs.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). “Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi”. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt:14, Sayı:1, 209-230.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). “Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:16, Sayı:1, 231-252.

- Dökmen, Ü. (2008). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Durdu, İ. (2015). *Duygusal Zeka ve Sınıf İklimi Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E. S. ve Çınko, M. (2013). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Efe, N. (24 Nisan 2010). "İletişim Sürecinin İşleyişi". Erişim Tarihi: 03 Nisan 2016, <https://necatiefe.wordpress.com/2010/04/24/iletisim-surecinin-isleyisi/>
- Ege Üniversitesi Beyin Araştırmaları Merkezi (t.y.). "Emosyonel Durumlar ve Duygular". Erişim Tarihi: 07 Şubat 2016, Ege Üniversitesi Ağ Sitesi: http://eubam.ege.edu.tr/kandel/kandel_50.htm
- Ekman, P. (t.y.). "Paul Ekman". Erişim Tarihi: 26 Mart 2016, <http://www.paulekman.com/paul-ekman/>
- Erdem, O. (2009). *Duygusal İletişim ve Beden Dili*. İstanbul: Yakamoz Yayınları.
- Erdemir, S. (2013). *İlköğretim Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Yaşadıkları Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Erdoğan, İ. (2011). *İletişimi Anlamak*. Ankara: Pozitif Matbaacılık.
- Ergin, H. (2003). *İletişim Becerileri Eğitim Programı'nın Okul Öncesi Dönem Çocuklarının İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eroğlu Akın, R. S. (2011). *Ergenlerde Bağlanma Stilleri, İnternet Sosyal İletişim Ağlarının Kullanımı ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Geçikli, F. (2008). *Halkla İlişkiler ve İletişim*. İstanbul: Beta Yayınları.

- , (2012). "Liderlik ve Duygusal Zeka: Mustafa Kemal ATATÜRK Örneği". *Atatürk İletişim Dergisi*, Sayı:3, 19-38.
- Goleman, D. (2013). *Duygusal Zeka Neden IQ'den Daha Önemlidir? (Emotional Intelligence-Why it can matter more than IQ)*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gölönü, S. ve Karcı, (2010). "İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İl Örneği)". *Gazi Üniversitesi İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, Sayı:31, 123-140.
- Gönenç, E. Ö. (2007). "İletişimin Tarihsel Süreci". *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, Sayı:28, 87-102.
- Gökçe, D. (2011). *Eğitim Denetçilerinin İletişim Becerileri Konusunda Öğretmenlerin Görüşleri ve Beklentileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gülbahçe, Ö. (2010). "K.K. Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi". *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Sayı:12 (2), 12-22.
- Güleryüz, M. (2010). *Etkili Öğrenme*. İstanbul: Kumsaati Yayınları.
- Güllüce, A. Ç. (2006). *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gün, P. (2012). *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yeterlikleri İle Öğretimsel Liderlik Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Gaziantep İli Örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gündeşli, F. (2006). *Çoklu Zeka Kuramı ve İlköğretim Kurumlarının Yönetim Yapısına Potansiyel Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Projesi). Kahramanmaraş: Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güngör, N. (2011). *İletişime Giriş*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Güngör Houser, A. (2009). *Evli Bireylerin Sahip Oldukları İletişim Çatışması Türü, Romantik Kıskançlık ve Duygusal Zeka Düzeylerinin Evlilik Doyumları Üzerine*

- Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008). “Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, (2), 174-190.
- Gürel, E. ve Tat, M. (2010). “Çoklu Zeka Kuramı: Tekli Zeka Anlayışından Çoklu Zeka Yaklaşımına”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt:3, Sayı:11, 336-356.
- Gürsoy, A. (2005). *Liderlikte Duygusal Zeka (Liderlik Özellikleri ile Duygusal Zekalı Liderlere Ulaşılması) Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hacı, E. (2012). *İletişim ve Sanat İlişkisi Açısından İstanbul'daki Özel Müzelerin İletişim Faaliyetlerine Yönelik Bir İnceleme*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İnci, S. (2014). *Aday Öğretmenlerin Duygusal Zeka ile Yaşam Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kalyoncu, Z. (2011). *Duygusal Zeka ile Örgütten Kaynaklanan Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karabulut, A. (2012). *Duygusal Zeka: Baron Ölçeği Uyarlaması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Karabulut, E. (2014). *Psikolojik Danışman Adaylarının Duygusal Zeka Düzeyleri ile Düşünme Stilleri Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Karaca, B. (22 Kasım 2009). “Vites Değiştirme ve Sorun Çözme Yöntemi”. Erişim Tarihi: 28.03.2016, <http://www.annenotlari.com/oku/6999/36-vites-degistirme-ve-sorun-cozme-yontemi>

- Karagülmez Abamor, N. (2012). “Frederich Herzberg’in Çift Faktör Teorisi”. Erişim Tarihi: 16.02.2016, <http://www.indensebb.com/2012/04/makale-frederich-herzbergin-cift-faktor.html>
- Karakuş, C. (2010). *Kurumsal İletişim Yönetiminde Halkla İlişkiler Ajanslarının Yeri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karcı, Y. (2010). *İletişim Meslek Lisesi Son Sınıf Öğrencilerinin Empatik İletişim Beceri Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keleş, E. ve Çepni, S. (2006). “Beyin ve Öğrenme”. *Türk Fen Eğitimi Dergisi*, (2), 66-82.
- Kılıç, M. (2014). *Sınıf Öğretmenlerinin Velilerle İletişim Kurma Yolları Hakkında Eğitim Müfettişleri, İlköğretim Okul Yöneticilerinin Görüşleri (Bolu İli Örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kırtıl, S. (2009). *İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Yaşam Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Koç, B., Terzi, Y. ve Gül, A. (2015). “Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri ile Kişilerarası Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki”. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, Sayı:4/1, 369-390.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Koçer, Z. (t.y.). “Etkili iletişimin temel taşı: dinlemek”. Erişim tarihi: 27 Kasım 2015, <http://www.kigem.com/etkili-iletisimin-temel-tasi-dinlemek.html>
- Korkmaz, B. (2008). *İlköğretim 4. ve 5. Sınıf Öğrencilerinin Anne-Babalarının Duygusal Zeka Düzeyleri ile Eğitim Beklentileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Korkmaz, Ö. ve Mahiroğlu, A. (2007). "Beyin, Bellek ve Öğrenme". *Kastamonu Üniversitesi Eğitim Dergisi*, (15), 93-104.
- Korkut, F. (1996). "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları". *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Cilt:2, Sayı:7, 18-23.
- , (2004). *Okul Temelli Önleyici Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- , (2005). "Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi". *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:28, 143-149.
- Kurt, S. (2015). *Okul Öncesi Eğitim Kurumu Yöneticilerinin İletişim Becerileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kutlu, M., Balcı S. ve Yılmaz, M. (2007). "İletişim Becerileri Eğitiminin Öğrencilerin Kendini Ayarlama ve İyimserlik Düzeylerine Etkisi". *Eurasian Journal of Educational Research*, (27), 1-4.
- Kuzu, A. (2008). *Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Zeka ve İletişim Becerilerinin Eşdeğer Öğrenim Gören Öğrencilerle Karşılaştırmalı Olarak Değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Düzce: Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Küçük, G. (2007). *Aday Öğretmenlerin Eleştirel Düşünme Eğilimleri İle Duygusal Zeka Düzeyleri Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Künüçen, H. (2003). "Meslek Yüksekokulları İçin Genel İletişim". Uğur Demiray (Ed.) *Etkili İletişim* (s.57-63). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Levent, B. (2011). *Sınıf Öğretmenlerinin Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Lüle Küçükakça, S. (2004). *Kamu Kurumlarında Çalışan Ast ve Üstlerin Duygusal Zeka Durumları ile Manisa ve Ankara İllerinde Yapılan Bir Araştırma*.

- (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mayer, J. D., Salovey, P. ve Caruso, D. (2000). "Models of Emotional Intelligence". R. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence* (s.396-420). England: Cambridge University Press,
- Merlevede, P. E., Vandamme, R. ve Bridoux, D. (2006). *7 Adımda Duygusal Zeka (7 Steps to Emotional Intelligence)*. İstanbul: Omega Yayınları.
- Mısırlı, İ. (2008). *Genel ve Teknik İletişim*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mumcuoğlu, Ö. (2002). *Bar-On Duygusal Zeka Testi'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Nazlı, S. (2013). *Hemşirelerde Duygusal Zeka ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konya İli Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Orhan, N. (2012). *Bankacılık Sektöründe Duygusal Zeka ve Yenilikçi İş Davranışlarının İş Tatmini Üzerine Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Oskay, Ü. (2014). *İletişimin ABC'si*. İstanbul: İnkilap Kitabevi.
- Ören, I. (2011). *Öğretmenlerin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Kişisel Yönelimleri Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla: Muğla Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özbey, Ç. (2011). *İletişim Yetersizliği Olan Bireylere İletişim Becerilerini Kazandırmada "Resim Değiş-Tokuşuna Dayalı İletişim Sistemi" ile Yapılan Öğretimin Etkililiği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özcan, B. A. (2014). *Kurumsal İletişim Yönetimi Çerçevesinde İletişim Etkinlikleri ve Uygulamaları: Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) Uygulama Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Özdayı, N. (2011). *Futbol Hakemlerinin Duygusal Zeka ve İletişim Beceri Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Özdemir, A. (2006). *Üstün Yetenekli Öğrencilerin Duygusal Zeka Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- , (2012). *Beden Dili – Etkili İletişim – Etkili Konuşma*. Ankara: Altınpost Yayıncılık.
- Özdemir, M. (2015). *Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zekaları ile Yaşam Doyumlarının İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özdemir Yaylacı, G. (2008). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Özer, D. (2011). *Etkili İletişim Becerilerinin Sosyal Ortama Uyum Sağlamadaki İşlevi: Fırat Üniversitesi Uygulaması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Elazığ: Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özerbaş Somuncuoğlu, D. H. (2004). *Durumlu Öğrenmenin Duygusal Zeka Yeterliliklerinin Geliştirilmesine Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Öztekin, A. (2006). *Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Yöneticilerin Duygusal Zeka Becerilerini Okul Yönetiminde Kullanma Düzeylerinin Değerlendirilmesi (Balıkesir İl Örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öztürk, A. (2006). *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yetenekleri, İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özyer, K. (2004). *Duygusal Zeka ile Örgütsel Bağlılık ve Bağlılığın Alt Formları Arasındaki İlişkilerin Saptanmasına Yönelik Ampirik Bir Çalışma*.

- (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özyılmaz Akamca, G. ve Hamurcu, H. (2005). “Çoklu Zeka Kuramı Tabanlı Öğretimin Öğrencilerin Fen Başarısı, Tutumları ve Hatırda Tutma Üzerindeki Etkileri”. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (28), 178-187.
- Pektaş, S. (2013). *Güzel Sanatlar ve Spor Lisesi Müzik Bölümü Öğrencileri İle Diğer Lise Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Karşılaştırılması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Malatya: İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Peltekoğlu, F. B. (2004). *Halkla İlişkiler Nedir*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990). “Emotional Intelligence”. *Cognition and Personality*, 9, s.185-211.
- Seçer, H. Ş. (2007). “Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme”, *Sosyal Siyaset Konferansları*, Kitap 50, 2007, 813-834.
- Selçuk, M. (2005). “Dini Danışma ve Rehberlik: Din Hizmetlerinde Halkla İlişkiler Açısından İletişim”. Cemal Tosun (Ed.). *Din Hizmetlerinde İletişim ve Halkla İlişkiler* (Yayın No:1048, s.109-118). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Semiz Köroğlu, G. (2006). *Sınıf Rehber Öğretmenlerinin Algularına Göre Psikolojik Danışmanların Duygusal Zeka Düzeyleri (Kırıkkale İli Örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Silkü, H. A. (2008). *Halkla İlişkiler Açısından İletişim Becerileri ve Liderlik*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sirem, S. (2009). *Duygusal Zeka Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Sönmez, G. (2014). *Ergenlerde İletişim Becerileri ve Anne-Baba Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Spahi, E. (2010). *Kosova ve Türkiye’de Öğrenim Gören Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka ve Denetim Odağı Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Stein, S. J. ve Book, H. E. (2003). *EQ Duygusal Zeka ve Başarının Sırrı (The EQ Edge Emotional Intelligence and Your Success)*. İstanbul: Özgür Yayınları.
- Sü Eröz, S. (2011). *Duygusal Zeka ve İletişim Arasındaki İlişki: Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şahin, A. (2007). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Kişiler Arası İletişim Becerileri ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şenbakar, K. (2015). *Elit Boksörlerde İletişim Becerilerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Elazığ: Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Şenocak, E. (2012). *Çoklu Zeka Kuramı Tabanlı Görsel Sanatlar Eğitimi Dersine Yönelik Öğretmen Görüşleri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Şirin, G. (2007). *Öğretmenlerin Duygusal Zeka Düzeyleriyle Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Tarhan, N. (2007). *Duyguların Dili (Duygusal Zekaya Yeni Bir Yorum)*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Taşkın, A. K. (2008). *Beden Eğitimi Öğrencilerinde Duygusal Zeka Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Taştan, K., Aktürk, Z. ve Işık, M. (2015). Development and Validation of a Personality Type Inventory Based on Enneagram. Wonca Europe 2015 Conference (Poster). İstanbul. Erişim Tarihi: 03 Ocak 2016.

<http://aile.atauni.edu.tr/profil=yrd.-doc.-dr.-kenan-tastan>

Tayfun, R. (2009). *Etkili İletişim ve Beden Dili*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Tekin Acar, F. (2001). *Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tekin Bender, M. (2006). *Resim-İş Eğitimi Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Yaratıcılık İlişkileri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Tellan, D. (2012). *Kişilerarası İletişim*. (S. Y. Becerikli, Dü.). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

Titrek, O. (2007). *IQ'dan EQ'ya Duyguları Zekice Yönetme*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Tok, E. ve Sevinç, M. (2010). "Düşünme Becerileri Eğitiminin Eleştirel Düşünme ve Problem Çözme Becerilerine Etkisi". *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:27, 67-82.

Tok, S. (2008). *Performans Sporcusu ve Spor Yapmayan Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ile Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Toktamışoğlu, M. (2004). *Aklın Öteki Sesi Duygusal Zekayla Başarı*. İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri.

Tortop, N. ve Özer, M.A. (2013). *Halkla İlişkiler*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Tufan, Ş. (2011). *Geliştirilen Duygusal Zeka Eğitimi Programının Ortaöğretim Dokuzuncu Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Tunalı Özdemir, A. (2008). *Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Müzik Yeterlilikleri ile Duygusal Zeka Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turanlı, A. (2007). *İlköğretim Okulu Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2003). *Genel İletişim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Türk Dil Kurumu, (t.y.). “duygu”. Erişim Tarihi: 30 Kasım 2015, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.56885851310591.60527394
- , (t.y.). “zeka”. Erişim Tarihi: 19 Aralık 2014, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&kelime=zek%C3%A2&uid=58140&guid=TDK.GTS.5493e9c5006758.88518403
- Türkel, Ç. (2010). *İlköğretim Öğrencilerinin Sportif Faaliyetlere Katılım Düzeyi İle Sosyal Uyum ve İletişim Beceri Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uludağ, G., Taşdöven, H. ve Dönmez, M. (2014). “Polis Adaylarının Mesleki Kaygı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:18, Sayı:2, 75-94.
- Ulukoş, K. S. (2004). *Polis Odaklı Halkla İlişkiler ve Stres Yönetimi*. Ankara: Başkent Klişe Matbaacılık.
- Ulutaş, İ. (2005). *Anasınıfına Devam Eden Altı Yaş Çocuklarının Duygusal Zekalarına Duygusal Zeka Eğitiminin Etkisinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Uyğur, G. (2014). *İlk ve Ortaokul Müdürlerinin İletişim Yeterlilikleri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Uzuner, A. (2012). *Yönetici Hemşirelerde Duygusal Zeka ve Boyun Eğici Davranışlarının İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Üstünel, G. (2011). *Etkili İletişim Becerileri ve Beden Dili*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Tekirdağ: Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Yaşar, M. (2010). *Duygusal Zeka ve Sporcu Performansı İlişkisi: Kayseri’de Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, E., Aydoğdu Karaaslan, İ. ve Gültekin, B. (2008). “Polis Adaylarının Duygusal Zekalarıyla Polislik Mesleğine İlişkin Tutumlarının İncelenmesi: Rüştü Ünsal PMYO Örneği”. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, (9), 15-29.
- Yılmaz, C. (2014). *Kamu Kurumlarında Duygusal Zeka ve Örgütsel İklimine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karabük: Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, İ. (2008). *Sporcu Algıları Çerçevesinde Farklı Spor Branşlarındaki Antrenörlerin Liderlik Davranış Analizleri ve İletişim Beceri Düzeyleri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yılmaz, S. (2007). *Duygusal Zeka ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz Kuşaklı, B. (2008). *Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zeka Yetenekleri ve Liderlik Davranışları*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yüksel, M. (2006). *Duygusal Zeka ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yüksel Şahin, F. (1997). *Grupla İletişim Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Zülal, A. (2004). “Duyguların Aynası Yüz İfadeleri”. *TÜBİTAK Bilim ve Teknik Dergisi*, Sayı:435, 46-48.

www.beyintumorleritedavisi.com/beyin-anatomisi (Erişim Tarihi:02 Ocak 2015).



EKLER**Ek 1. Anket Formu (4 Sayfa)**

Sayın Katılımcı;

Bu anket formu, “Duygusal Zeka ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: Polis Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama” adlı yüksek lisans çalışmasının bir parçasını oluşturmaktadır. Ankette yer alan sorular üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişisel bilgilerle ilgili sorular, ikinci bölümde duygusal zekayı belirlemeye yönelik sorular ve son bölümde ise iletişim becerilerini ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. Çalışmanın bulguları yalnızca akademik amaçlar doğrultusunda kullanılacaktır. Desteğiniz için şimdiden teşekkür ederiz.

Yrd.Doç.Dr.Eyyup AKBULUT
Atatürk Üniv. İ.F. Öğretim Üyesi

Özkan AVCI
Yüksek Lisans Öğrencisi

I. BÖLÜM**1.Yaşınız**

- a) 18-20 b) 21-23 c) 24-26

2.Sınıfınız

- a) 1.Sınıf b) 2.Sınıf

3.Ailenizin Ortalama Gelir Düzeyi Nedir?

- a) 0-1000 TL b) 1001-2000 TL c) 2001-3000 TL d) 3001 ve üstü

4.Daha önce duygusal zeka üzerine eğitim aldınız mı?

- a) Evet b) Hayır

5.Daha önce iletişim veya iletişim becerileri üzerine eğitim aldınız mı?

- a) Evet b) Hayır

II. BÖLÜM

Aşağıda duygusal zekâ düzeyinin ölçümüne yönelik olarak belirtilen ifadelere vereceğiniz cevapları 1'den 5'e kadar sıralanan 1- **Tamamen katılıyorum**, 2- **Katılıyorum**, 3- **Kararsızım**, 4- **Katılmıyorum**, 5- **Kesinlikle katılmıyorum** açıklamalarından birini seçerek herhangi bir işaret ile belirtmeniz gerekiyor. İfadelerin doğru veya yanlış olmadığı için ifadeleri okuduğunuzda aklınıza gelen ilk cevap sizin tutumunuzu en iyi yansıtan olacaktır.

	1	2	3	4	5
1. Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım adım ilerlemektir.					
2. Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır.					
3. Çok fazla strese dayanamam.					
4. Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim.					
5. Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım.					
6. Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.					
7. Biriyle aynı fikirde olmadığımında bunu ona söyleyebilirim.					
8. Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim.					
9. Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünür.					
10. Çoğu durumda kendimden eminimdir.					
11. Huysuz bir insanımdır.					
12. Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir.					
13. Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşamam.					
14. İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim.					
15. Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım.					
16. Sevgimi belli edemem.					
17. Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.					
18. Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim.					
19. Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım.					
20. Başkalarına kızdığımında bunu onlara söyleyebilirim.					
21. Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok.					
22. Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim.					
23. Bir problemi çözerken her bir olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm.					
24. Bir liderden çok, takipçiyimdir.					
25. Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım.					
26. Fiziksel görüntümden memnunum.					
27. İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim.					
28. İlgimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.					
29. Sabırsız bir insanım.					
30. Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm.					
31. İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır					
32. Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım.					
33. Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.					
34. İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.					
35. Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim.					
36. Öfkemi kontrol etmem zordur.					

	1	2	3	4	5
37. Hayattan zevk almıyorum.					
38. Duygularımı tanımlamak benim için zordur.					
39. Haklarımı savunamam.					
40. Oldukça neşeli bir insanımdır.					
41. Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır.					
42. İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler.					
43. Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.					
44. Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor geliyor.					
45. Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim.					
46. Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.					
47. Kendi başıma karar veremem.					
48. Başka insanlara saygı duyarım.					
49. Başkalarına neler olduğunu önemserim.					
50. Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.					
51. Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım.					
52. Fantaziler ya da hayaller kurmadan her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.					
53. Neler hissettiğimi bilirim.					
54. Benimle birlikte olmak eğlencelidir.					
55. Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum.					
56. Hayal ve fantazilerime kendimi kaptırırım.					
57. Yakın ilişkilerim benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir					
58. Yeni şeylere başlamak benim için zordur.					
59. Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım.					
60. Endişeliyimdir.					
61. Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.					
62. Kolayca arkadaş edinebilirim.					
63. Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.					
64. Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim.					
65. Kendimi çok sık kötü hissederim.					
66. Konuşmaya başlayınca zor susarım.					
67. Çevremdekilerle iyi geçinemem.					
68. Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.					
69. Kendimi takdir ederim.					
70. İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.					
71. Tarzımı değiştirmem zordur.					
72. Hayatımdan memnunum.					
73. Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım.					
74. Hafta sonlarını ve tatilleri severim.					
75. Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.					
76. Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum.					
77. Acı çeken insanların farkına varamam.					
78. Genellikle en iyisini ümit ederim.					
79. Başkalarına göre, bana güvenmek zordur.					
80. Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.					
81. Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını, kolaylıkla fark ederim.					
82. Abartmayı severim.					
83. Gülümsemek benim için zordur.					
84. Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm.					

	1	2	3	4	5
85. Yeni bir şeye başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.					
86. İstedğim zaman “hayır” demek benim için zordur.					
87. Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.					
88. Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.					

III. BÖLÜM

Aşağıda iletişim becerilerini değerlendirmeye yönelik olarak belirtilen ifadelere vereceğiniz cevapları 1’den 5’e kadar sıralanan 1- **Daima**, 2- **Sık sık**, 3- **Bazen**, 4- **Nadiren**, 5- **Asla** açıklamalarından birini seçerek herhangi bir işaret ile belirtmeniz gerekiyor. İfadelerin doğru veya yanlış olmadığı için ifadeleri okuduğunuzda aklınıza gelen ilk cevap sizin tutumunuzu en iyi yansıtan olacaktır.

	1	2	3	4	5
1. Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.					
2. Düşündüklerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.					
3. Başkalarını bir kasıt aramadan dinlerim.					
4. Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul edebilirim.					
5. İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.					
6. Birisiyle ilgili bir karar vermeden önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.					
7. İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.					
8. İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.					
9. İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.					
10. Olaylara değişik açılardan bakabilirim.					
11. Düşüncelerim ve yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır.					
12. İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.					
13. Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.					
14. Arkadaşlarımla beraberken kendimi rahat hissedebilirim.					
15. Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.					
16. İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.					
17. Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.					
18. Benimle özel olarak konuşmak isteyen arkadaşım olduğunda konuyu ayak üstü konuşmamaya özen gösteririm.					
19. Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum.					
20. İlişkilerimi zenginleştiren eğlenceli, keyifli bir yanım var.					
21. Birine bir öneride bulunurken, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.					
22. Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.					
23. İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.					
24. Bir yakınımınla sorunum olduğunda bunu onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.					
25. Karşımdakini dinlerken sırf kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım.					

Ek 2. Araştırma Onayı (3 Sayfa)

T.C.
POLİS AKADEMİSİ BAŞKANLIĞI
Erzurum Polis Meslek Yüksek Okulu Müdürlüğü

Sayı : 63522186.3695.(91244)/1380
Konu : Akademik Çalışma

03/11/2014

MÜDÜRLÜK MAKAMINA

İlgi : Polis Akademisi Başkanlığının 30/10/2014 tarih ve EBYS-2014.10.30-16.10.05.54754 sayılı yazısı.

İlgi sayılı yazı ile Yüksekokulumuzda görevli 286895 sicil sayılı Polis Memuru Özkan AVCI'nın, Yüksek Lisans tezinde kullanmak üzere Erzurum Polis Meslek Yüksekokulu öğrencilerine yönelik "Duygusal Zeka ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: PMYO Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama" konulu anket çalışması yapma isteğinin bilimsel araştırma ve yayın etiği kuralları açısından herhangi bir sakıncasının bulunmadığı bildirilmiştir.

İlgili personelin Yüksekokulumuz öğrencilerine yönelik anket çalışması yapmasında herhangi bir sakınca bulunmamakta ise de;


Tensiplerinize arz ederim.


Talat ÇELEBİ
Personel Şube Müdür V.
Emniyet Amir

Uygun görüşle arz ederim.
..11/2014


Okan YILDIRIM
PMYO Müdür Yardımcısı
2.Sınıf Emniyet Müdürü

OLUR
03/11/2014


Nurettin GÖKDUMAN
Polis Başmüfettişi
Polis Meslek Yüksek Okulu Müdür V.
1.Sınıf Emniyet Müdürü

EBYS-2014.10.30-16.10.05.54754

POLİS AKADEMİSİ BAŞKANLIĞI
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU KARARI

KARAR NO : 2014 / 07
TOPLANTININ TARİHİ : 16/10/2014
TOPLANTININ SAATİ : 16:00
TOPLANTININ YERİ : Gölbaşı Kampüsü Başkanlık Brifing Salonu
TOPLANTININ KONUSU :

1. Ek-1 listede sıralı bilimsel araştırma talepleri ile ilgili alt komisyonların oluşturulması.
2. Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İnternet ve Bilişim Teknolojileri Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Eğitimi yapan Afyonkarahisar İl Emniyet Müdürlüğü kadrosunda görevli 3.Sınıf Emniyet Müdürü Musa SÜRER'in Afyonkarahisar PMYO öğrencilerine yönelik "Siber Suç Algısı ve Eğitim Düzeyi ile İlişkisi" konulu anket yapma talebine ilişkin alt komisyon raporunun değerlendirilmesi
3. Erzurum PMYO Müdürlüğünde görevli, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalında tezli yüksek lisans öğrencisi olan Polis Memuru Özkan AVCI'nın, Erzurum Polis Meslek Yüksek Okulu öğrencilerine yönelik "Duygusal Zeki ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: Polis Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama" konulu bir anket çalışması yapma talebine ilişkin alt komisyon raporunun değerlendirilmesi

Polis Akademisi Başkanlığı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu toplantısı, 08/09/2014 Perşembe günü saat 14:00'da Anıttepe Kampüsü Başkanlık Brifing Salonunda toplanmış ve alınan kararlar aşağıda sıralanmıştır:

KARAR 1 Ek-1 listede sıralı bilimsel araştırma talepleri ile ilgili Ek-2 listede belirtilen alt komisyonların oluşturulmasına, alt komisyon üyelerinin her birisinin alt komisyonun koordinasyon içerisinde raporunu hazırlamasından ve proje başvurularına ilişkin alt komisyon raporunun en geç 15 (on beş) gün içerisinde tamamlanarak Kurula sunulmasından sorumlu olduğuna.

KARAR 2 Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İnternet ve Bilişim Teknolojileri Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Eğitimi yapan Afyonkarahisar İl Emniyet Müdürlüğü kadrosunda görevli 3.Sınıf Emniyet Müdürü Musa SÜRER'in Afyonkarahisar PMYO öğrencilerine yönelik "Siber Suç Algısı ve Eğitim Düzeyi ile İlişkisi" konulu anket yapma talebine ilişkin alt komisyon raporu incelenmiş, söz konusu çalışmanın bilimsel araştırma ve yayın etiği ilke ve kuralları açısından herhangi bir sakıncası bulunmadığına.

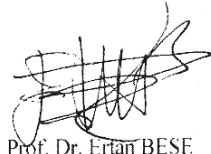
Sayfa 1 / 2

EBYS-2014.10.30-16.10.05.54754

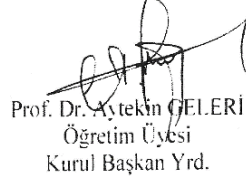
KARAR 3 Erzurum PMYO Müdürlüğünde görevli, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalında tezli yüksek lisans öğrencisi olan Polis Memuru Özkan AVCI'nın, Erzurum Polis Meslek Yüksek Okulu öğrencilerine yönelik "Duygusal Zekâ ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: Polis Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama" konulu bir anket çalışması yapma talebine ilişkin alt komisyon raporu incelenmiş, söz konusu çalışmanın bilimsel araştırma ve yayın etiği kuralları açısından herhangi bir sakıncası bulunmadığına.

KARAR 4 Polis Akademisi Başkanlığı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu, bilimsel araştırma taleplerini ilgili mevzuat çerçevesinde değerlendirmekle birlikte, müracaat sahiplerinin çalışmalarına ilişkin gerekli izin ve onayların sorumluluğunun ilgili kurum ve kuruluşlara ait olduğuna.

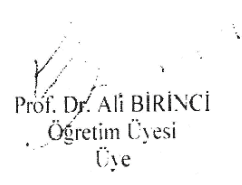
Oy birliği ile karar verilmiştir. 16/10/2014



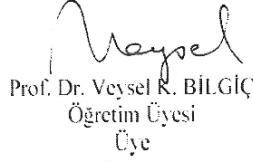
Prof. Dr. Ertan BEŞE
Öğretim Üyesi
Kurul Başkanı



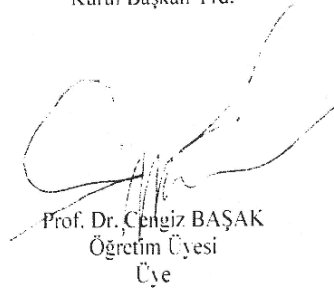
Prof. Dr. Aytekin GELERİ
Öğretim Üyesi
Kurul Başkan Yrd.



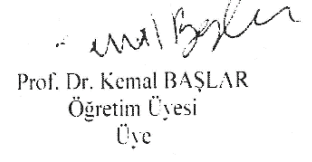
Prof. Dr. Ali BİRİNCİ
Öğretim Üyesi
Üye



Prof. Dr. Veysel R. BİLGİÇ
Öğretim Üyesi
Üye



Prof. Dr. Cengiz BAŞAK
Öğretim Üyesi
Üye



Prof. Dr. Kemal BAŞLAR
Öğretim Üyesi
Üye



Prof. Dr. Osman KÖSE
Öğretim Üyesi
Üye

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Özkan AVCI
Doğum Yeri ve Tarihi	Vezirköprü - 1986
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü
Y.Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
Bilimsel Faaliyetleri	Kurumsal İtibarın Oluşturulması ve Korunmasında Liderin Rolü (2015) – EGM, (21), Sayı:85, s.58-65.
İş Deneyimi	
Stajlar	Emniyet Genel Müdürlüğü (2006)
Projeler	İnsani Değerler Eğitimi Eğitimci Yetiştirme Projesi, Birey ve Aileler için Afet Bilinci Eğitimi Projesi.
Çalıştığı Kurumlar	Emniyet Genel Müdürlüğü (2007-Devam Ediyor)
İletişim	
E-Posta Adresi	sinoppe@gmail.com
Tarih	31/05/2016