



T.C.  
GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞANLARIN İÇ VE DIŞ KONTROL ODAKLARININ DUYGUSAL  
ZEKAYLA İLİŞKİSİ: KAMUDA BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Hazırlayan  
Zafer OKTAY

İşletme Ana Bilim Dalı  
Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı  
Yüksek Lisans

Danışman  
Yrd. Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

TOKAT – 2013



T.C.  
GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞANLARIN İÇ VE DIŞ KONTROL ODAKLARININ DUYGUSAL  
ZEKAYLA İLİŞKİSİ: KAMUDA BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Hazırlayan  
Zafer OKTAY

İşletme Ana Bilim Dalı  
Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı  
Yüksek Lisans

Danışman  
Yrd. Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

TOKAT – 2013

ÇALIŞANLARIN İÇ VE DIŞ KONTROL ODAKLARININ DUYGUSAL  
ZEKAYLA İLİŞKİSİ: KAMUDA BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 01.11.2017

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

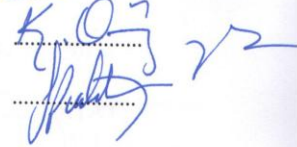
Başkan: Prof. Dr. Salih BARISIK

Üye: Yrd. Doç. Dr. Kubilay ÖZLER (Danışman)

Üye: Yrd. Doç. Dr. Demet POLATCI

İmza





Bu tez, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 30.11.2017 tarih ve 38-04 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Enstitü Müdürü: Prof. Dr. Ali AÇIKEL  
Enstitü Müdürü

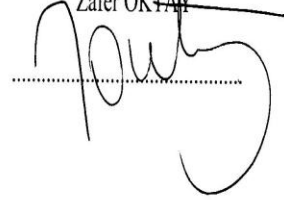
  
Mühür  
İmza

T.C.  
GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Bu belge ile, bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak toplanıp sunulduğunu, bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçlara atıf yaptığımı ve kaynağımı gösterdiğimi beyan ederim.

(04/11/2013)

Zafer OKTAZ



## TEŞEKKÜR

Kamu çalışanlarında duygusal zeka ile kontrol odağı ilişkisini ortaya koymak amacıyla hazırladığım tezimin her aşamasında en büyük desteği veren değerli hocam ve tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Kubilay Özyer'e, çalışmamın anket hazırlama bölümünde yardımlarını esirgemeyen sayın Yrd. Doç. Dr. Sema Polatçı'ya, yüksek lisans eğitimime değerli katkıları olan tüm öğretim üyelerine ve araştırmanın uygulanmasına değerli katkılarından dolayı Tokat-Yeşilyurt'ta çalışmakta olan kamu çalışanlarına ve tez çalışmam sırasında her zaman destek veren değerli eşim Canan Karagür Oktay'a tüm içtenliğimle teşekkür ederim.

## ÖZET

Bu çalışmada bir örgütte çalışanların sahip oldukları duygusal zekayla, iç veya dış kontrol odakları arasında bir ilişki olup olmadığının ve hangi yönde ilişki olduğunu araştırılmaktadır. Ayrıca, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir düzeyi, bakmakla yükümlü kişi sayısı ve yetişilen yer gibi demografik değişkenlerin söz konusu kavramlar üzerindeki etkileri de inceleme kapsamına alınmıştır. Araştırma evreni, Tokat İli Yeşilyurt İlçesi'nde kamu kurumlarında çalışan personeldir. Duygusal zekayı ölçmek için Schutte ve arkadaşlarının 1998 yılında hazırlamış oldukları duygusal zeka ölçeği ve kontrol odağını ölçmek için de Rotter (1966) iç ve dış kontrol odağı ölçeği kullanılmıştır. Anketleri 77 erkek ve 40 kadın olmak üzere toplam 117 katılımcı cevaplamıştır. Veriler SPSS 16 programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada duygusal zekası yüksek olan çalışanların iç kontrol odağına sahip oldukları ve duygusal zekası düşük olanların dış kontrol odaklı oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zeka, Kontrol Odağı, Akademik Zeka.

## ABSTRACT

At this study, it is researched if there is a relation between interior and exterior locus of control and the emotional intelligence which the workers in an organisation have; it is also researched which side this relation is. Moreover; their age, gender, marital status, education, their level of income, where they grow up, how many people they look after and their effects on these people are observed. Research Universe is the personnels who work in Yeşilyurt in Tokat. For measuring Emotional Intelligence, Emotional Intelligence Criterion which is prepared by Schutte and his friends in 1998 is used and for evaluating Locus of Control, Rotter (1966) Interior and Exterior Locus of Control Criterion is used. In all,117 participants, including 77 men and 40 women, answered the polls. It is analysed by SPSS 16.0 programme. It is understood from the survey that the workers having high emotional intelligence have interior control focus and the workers having low emotional intelligence have exterior locus of control.

**Key Words:** Emotional Intelligence, Locus of Control, Academic Intelligence.

## İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ETİK SÖZLEŞME.....	i
TEŞEKKÜR.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ.....	1
1. DUYGUSAL ZEKA.....	3
1.1. Duygu Kavramı.....	3
1.2. Zeka Kavramı.....	3
1.3. Örgütsel Ortamlarda Duygular.....	4
1.4. Duygusal Zeka Kavramı.....	7
1.5. Duygusal Zeka Modelleri.....	10
1.5.1. Mayer ve Salovey Modeli.....	11
1.5.2. Reuven Bar-On'un Duygusal Zekâ Envanteri.....	13
1.5.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Yetkinlik Modeli.....	15
1.5.4. Gardner'ın Çoklu Zeka Modeli.....	17
1.5.5. Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli: Dört Köşe Taşlı Model.....	18
1.6. Farklı Bakış Açılıyla Duygusal Zeka Modelleri.....	20
1.6.1. Yetenek Tabanlı Duygusal Zeka Modeli.....	20
1.6.2. Karma Duygusal Zeka Modelleri.....	24
1.7. Duygusal Zeka İle İlgili Yapılan Araştırmalar.....	24
2. KONTROL ODAĞI.....	31
2.1. Kontrol Odağı Kavramı.....	31
2.2. İç ve Dış Kontrol Odağı.....	34
2.2.1. İç Kontrol Odağı.....	35
2.2.2. Dış Kontrol Odağı.....	38
2.3. Kontrol Odağı İle İlgili Kuramlar ve Ölçekler.....	40
2.3.1. Nowicki- Strickland Kontrol Odağı Ölçeği (LOC).....	40
2.3.2. Rotter Sosyal Öğrenme Kuramı.....	41
2.3.3. Yükleme Kuramı.....	43
2.4. Kontrol Odağı ile İlgili Yapılan Araştırmalar.....	44
3. DUYGUSAL ZEKA VE KONTROL ODAĞI ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN SAPTANMASINA YÖNELİK ANALİZLER.....	50
3.1. Araştırmanın Amacı.....	50
3.2. Araştırmanın Önemi.....	50
3.3. Araştırmanın Hipotezi.....	51
3.4. Araştırmanın Evreni.....	52
3.5. Veri Toplama Araçları.....	52
3.6. Araştırmanın Sınırlılığı.....	56



3.7. Araştırma Kitlesinin Genel Özellikleri .....	56
3.8. Hipotez Testlerinin Analizi.....	61
3.8.1. İçsel Kontrol Odağı Yüksek Olan Kişilerin, Duygusal Zekaları Yüksek Olması .....	61
3.8.2. Dışsal Kontrol Odağı Yüksek Olan Kişilerin, Duygusal Zekaları Düşük Olması.....	61
3.8.3. Yaş İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki .....	62
3.8.4. Yaş İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki .....	62
3.8.5. Cinsiyet İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki.....	62
3.8.6. Cinsiyet İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki .....	63
3.8.7. Medeni Durum İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki.....	64
3.8.8. Medeni Durum İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki .....	65
3.8.9. Eğitim Durumu İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki .....	65
3.8.10. Eğitim Durumu İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki .....	65
3.8.11. Gelir Düzeyi İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki .....	66
3.8.12. Gelir Düzeyi İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki .....	67
3.8.13. Yetiştirme Yeri İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki .....	67
3.8.14. Yetiştirme Yeri İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki .....	68
 4. SONUÇ VE YORUMLAR.....	 69
 KAYNAKLAR.....	 82
 EKLER.....	 95
 ÖZGEÇMİŞ.....	 101

**TABLolar LİSTESİ**

Sayfa

<b>Tablo 1:</b> Güvenilirlik Testi Sonuçları .....	55
<b>Tablo 2:</b> Örneklem Kitleinin Cinsiyet Durumuna Göre Dağılımı .....	57
<b>Tablo 3:</b> Örneklem Kitleinin Medeni Duruma Göre Dağılımı .....	57
<b>Tablo 4:</b> Örneklem Kitleinin Yaş Durumuna Göre Dağılımı.....	58
<b>Tablo 5:</b> Örneklem Kitleinin Eğitim Duruma Göre Dağılımı.....	58
<b>Tablo 6:</b> Örneklem Kitleinin Bakmakla Yükümlü Kişi Sayısına Göre Dağılımı.....	59
<b>Tablo 7:</b> Örneklem Kitleinin Gelir Durumuna Göre Dağılımı.....	60
<b>Tablo 8:</b> Örneklem Kitleinin Yetişilen Yere Göre Dağılımı.....	60
<b>Tablo 9:</b> Duygusal Zeka İle İç-Dış Kontrol Odağına İlişkin Korelasyon Sonuçları.....	61
<b>Tablo 10:</b> Yaş İle Duygusal Zeka ve Kontrol Odağı Arasındaki İlişkiye İlişkin Korelasyon Sonuçları.....	62
<b>Tablo 11:</b> Cinsiyet İle Duygusal Zeka ve Kontrol Odağı Ortalamaları, Standart Sapmalar ve Bağımsız T-testi Sonuçları .....	63
<b>Tablo 12:</b> Medeni Durum İle Duygusal Zeka ve Kontrol Odağı Ortalamaları, Standart Sapmalar ve Bağımsız T-testi Sonuçları .....	64
<b>Tablo 13:</b> Katılımcıların Eğitim Durumu İle Duygusal Zekaları ve Kontrol Odakları İle İlgili ANOVA Sonuçları.....	66
<b>Tablo 14:</b> Gelir Düzeyi İle Duygusal Zeka ve Kontrol Odağı Arasındaki İlişkiye İlişkin Korelasyon Sonuçları.....	67
<b>Tablo 15:</b> Katılımcıların Yetişme Yerleri İle Duygusal Zekaları ve Kontrol Odakları İle İlgili ANOVA Sonuçları.....	68

**ŞEKİLLER LİSTESİ**

Sayfa

<b>Şekil 1:</b> Örgütlerde Duyguların Beş Düzeyi.....	5
<b>Şekil 2:</b> Örgütler ve Duygusal Durumlar.....	6
<b>Şekil 3:</b> Bar-On Modelindeki Duygusal Zeka Boyutları ve Onları Oluşturan Yetenekler.....	14
<b>Şekil 4:</b> Duygusal Zekanın Dört Köşe Taşı.....	19
<b>Şekil 5:</b> Duygusal Zeka Modelleri.....	21
<b>Şekil 6:</b> Kişilik ve Temel Alt Sistemleri.....	22
<b>Şekil 7:</b> Mayer ve Salovey'in Yetenek Tabanlı Duygusal Zekâ Modeli.....	23

**KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ**

AZ: Akademik Zeka

BZ: Bilişsel Zeka

CA: Cronbach Alfa

CQ: Kültürel Zeka

DZ: Duygusal Zeka

EI: Emotional Intelligence

IQ: Intelligence Quotient

LC: Kontrol Odağı

LOC: Nowicki- Strickland Kontrol Odağı Ölçeği

MEIS: The Multifactor Emotional Intelligence Scale-Çok Yönlü Duygusal Zeka Ölçeği

MSCEIT: Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test

Vd. : Ve diğerleri

## GİRİŞ

Yirminci yüzyılın iş dünyasında, akademik zeka (IQ) önemli bir konumdayken, yirmi birinci yüzyılda ise duygusal zeka (EQ), önemli bir bileşen olarak ele alınmaya başlanılmıştır. Akademik zekanın yanı sıra bireyin gerek sosyal yaşamda gerekse iş yaşamında başarılı olması ve başarılı ilişkiler kurmasında duygusal zeka önemlidir. Geliştirilebilir ve artırılabilir olması sebebiyle, duygusal zeka, aynı zamanda akademik zeka ile birlikte önemli iki bileşendir. Sosyal yaşamda bireye yüklenen birçok rolü başarıyla yerine getirebilmesinde akademik zeka tek başına yeterli olmamakta, duygusal zeka destekleyici rolüyle ortaya çıkmaktadır. Özellikle 1990'lardan sonra, önemli bir araştırma ve tartışma konusu olan duygusal zeka günümüz dünyasında birçok araştırmaya konu olmuştur. Araştırma konumuzda ele aldığımız kamu çalışanlarının sahip oldukları duygusal zekanın düşük olması, iş yaşamında sundukları hizmetin verimliliğini düşürerek, motivasyon kaybı, enerji düşüklüğü gibi birçok problemi de beraberinde getirmektedir. Topluma tamamen uyum sağlamış ve iş ile sosyal yaşamda başarılı sayılabilmenin temel koşulu hem akademik hem de duygusal zekaya birlikte sahip olmaktan geçmektedir.

1960'lardan sonra üzerinde durulan ve önemi kavranan kontrol odağı kavramı da bireyin gelişiminde önemli bir yere sahiptir. İnsanları birbirinden ayıran en önemli unsurlardan biri olan kişiliğin oluşmasında kontrol odağı önemlidir. Birey, çocukluk döneminden başlayarak davranışlarının hangi sonuçlar doğuracağı ve bu sonuçlarının kendi davranışları sonucu olarak oluşup oluşmadığı konusunda sürekli olarak yargılar geliştirmektedir. Bu durumun bir sonucu olarak, bireyin iç veya dış kontrol odaklı olmasına göre, kişilik yapısı ve buna bağlı olarak da, iş ve sosyal yaşamda konumu önemli oranda etkilenmektedir. İş yaşamında, çalışanlarının kariyer planlaması,

motivasyon gibi birçok konuyla ilgili fikir veren kontrol odağı kavramı, duygusal zekayla ilişkisi bakımından birlikte ele alınması gereken bir alandır. Kültürel ve sosyal çevre içinde biçimlenen ve farklılaşan duygusal zeka ve kontrol odağı, mesleki yaşam içinde bireyin konumunu belirlemektedir.

Duygusal zeka ve kontrol odağının öneminin giderek arttığı günümüzde, bu iki kavramın arasında nasıl bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymak önemli bir konu haline gelmiş ve kamu çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri ile kontrol odakları arasında bir ilişkiyi araştıran bir çalışmaya rastlanılmamış olması da, bu çalışmanın gerekliliğini ortaya koymuştur.

## BÖLÜM 1

### DUYGUSAL ZEKA

#### 1.1. Duygu Kavramı

İnsanların bizzat yaşadıkları, yorumladıkları, üzerinde derinlemesine düşündükleri, gösterdikleri ve yönettikleri hisler olarak tanımlanan duygular, sosyal etkileşimler aracılığıyla ortaya çıkmakta; sosyal, kültürel, kişilerarası ve durumsal koşullardan etkilenmektedir (Seçer, 2009: 209).

Duygularını ifade etmektan kaçınan insanların sosyal ilişkilerinde başarılı olamadıkları görülmektedir. Genelde olumsuz duyguların ifade edilmesinin sorunlar yaratacağı ya da ilişkiyi bozacağı düşünülmektedir. Buna karşın, ifade edilmeyen olumsuz duygular kişilerde zamanla yığılmakta, ilişkilerdeki olumsuzlukların çözümünü engellemektedir (Konakay, 2010: 11). Duygusal zekanın temelini oluşturan duygular, bireyin zamanla oluşturduğu genel tepkiler olarak tanımlanabilmektedir.

Duygular, birey ile çevresi arasında kurulan ilişkilerdeki değişikliklere göre, cevap olarak ortaya çıkarlar ve kesin zaman periyotlarını takip etmedikleri gibi, bunun yerine ilişkilerdeki dışsal değişikliklere cevap olarak doğarlar (Özyer, 2004: 10). Bir diğer ifadeyle, duygular sosyal yaşam içinde bireyin karşılaştığı farklı durumlara göre, kalıplaşmış ifadeler olarak belirtilebilir.

#### 1.2. Zeka Kavramı

Duygusal zekâ kavramının diğer bileşeni olan zekâ ile ilgili literatürde birçok tanım bulunmaktadır. Zeka, bireyin karşılaştığı her tür durum ile başa çıkabilmesi ve tabiata ayak uydurmak için kullandığı zihinsel bir kapasite ve bireyin amaçlı davranma, akılcı

düşünme ve çevresine uyum gösterme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Deniz, 2012: 48).

Zeka, canlıyı bilinçli davranışa yönelten bir “güç”, yahut “kuvvet” gibi kabul edilebilir. Bunun böyle olması, psikologları, zekanın, ancak ortaya koyduğu “iş” yahut “yapıt” ile tanımlayabileceği sonucuna yöneltmiştir (Konakay, 2010: 12).

Bir diğer tanıma göre; zeka soyut düşünme, kavrama, problem çözme, bildiklerini yeni durumlara uygulama, akıl yürütme, bellek, geçmiş deneyimlerden oluşan bilgileri değerlendirme gibi zihinsel yetilerin toplamıdır (Özyer, 2004: 11).

Spahi’ye göre; (2010: 13) zekâ tanımının, içinde bulunulan dönemden nasıl etkilendiğini, akademisyenlerin zekâyı nasıl tanımladıkları üzerine 1921 ve 1986 yıllarında yapılmış olan iki çalışmanın sonuçlarına değinerek görebiliriz. 1921 yılında akademisyenlerle yapılan çalışmanın sonuçları, akademisyenlerin zekâyı oluşturan temel yeteneklerin problem çözme, karar verme gibi üst düzey beceriler, öğrenebilme yeteneği ve çevreye uyum yeteneği olduğunu düşündüğünü göstermektedir. 1986 yılındaki çalışmada ise zekâyı oluşturan yetenekler üst düzey beceriler, kültür tarafından değer verilen yetenekler ve yönetici süreçler olarak sıralanmaktadır.

### **1.3. Örgütsel Ortamlarda Duygular**

Bireyin çalışma yaşamında, örgütler duyguların yoğun ve zengin bir biçimde hissedildiği alanlardır. Bu alanda yapılan birçok araştırmanın temel konusu örgütsel yaşamın duygular üzerindeki etkisidir. Bu konuda Ashkanasy ve Miller vd.’e ait iki araştırma dikkat çekmektedir.

Ashkanasy, “örgütlerde çok düzeyli duygular teorisi” adını verdiği çalışmasında, duyguların örgütün hangi düzeyinde, ne şekilde ortaya çıktığını belirlemeye çalışmıştır.



Şekil 1’de de görüldüğü üzere, duygular bireyin içsel dünyasında, bireyler arasında, kişilerarası etkileşimlerde, gruplarda ve örgüt çapında olmak üzere beş düzeyde ortaya çıkmaktadırlar (Seçer, 2009: 212). Bireyin sahip olduğu duygular, örgüt içinde bireyler arası, kişiler arası, grup bazlı olarak farklı şekillerde ortaya çıkmaktadırlar ve bu yolla örgüt içinde zengin ve birçok şekilde hissedilebilen duygular bütünü ortaya çıkmaktadır.

### Şekil 1. Örgütlerde Duyguların Beş Düzeyi

<p><b>1. Bireyin İçsel Duyguları</b></p> <p>Duyuşsal olaylar, ayırık duygular, hisleri davranışlar</p>
<p><b>2. Bireyler Arasında Duygular</b></p> <p>Duygusal bağlılık, iş doyumunu, tükenmişlik, duygusal zeka</p>
<p><b>3. Kişilerarası Etkileşimlerde Duygular</b></p> <p>Duygusal emek, duygusal alış-veriş, gösterilen ve hissedilen duygular</p>
<p><b>4. Gruplarda Duygular</b></p> <p>Duygusal zekaya sahip gruplar; duygusal bulaşma, lider üye alış-verişi</p>
<p><b>5. Örgüt Çapında Duygular</b></p> <p>Örgütsel politikalar; duygusal emek için gereklilikler, stres ve iyilik hali, duygusal iklim ve kültür</p>

**Kaynak: Seçer, 2009: 212**

Örgütsel ortamlarda duygular konusunda bir diğer önemli araştırma da Miller vd.’ne aittir. Miller vd. araştırmalarının temelinde duygu çeşitlerini ele alarak, örgütlerde karşı karşıya kalınan duygusal durumları analiz etmişlerdir. Şekil 2’ye

baktığımızda, analizler sonucu ortaya çıkan sınıflandırma ve hangi tür duygulara işaret ettikleri ortaya konmaktadır (Seçer, 2009: 212).

Şekilde de görüldüğü üzere, duyguların işle ilgili, işe yönelik ve işle ilgili olmayıp ama işyerinde hissedilen olmak üzere farklı çeşitleri bulunmaktadır. Özet olarak, örgütsel ortamlardaki duygulara ilişkin birbirinden farklı boyutlara işaret eden bu araştırmaların da bir kez daha ortaya koyduğu gibi, örgütler duygusal açıdan zengin bir içeriğe sahiptirler ve bu ortamlarda duygular hem örgütsel düzey açısından, hem de duygu çeşitleri açısından farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadırlar (Seçer, 2009: 213).

### Şekil 2. Örgütler ve Duygusal Durumlar

<p><b>1. Duygusal Emek</b></p> <p>Müşterilerle ilişkilerde sahte duygular</p>
<p><b>2. Duygusal Çalışma</b></p> <p>Müşterilerle etkileşimde samimi duygular</p>
<p><b>3. İşle İlgili Duygular</b></p> <p>Çalışma arkadaşlarıyla etkileşimden kaynaklanan duygular</p>
<p><b>4. İşyerinde Duygular</b></p> <p>İşle ilgili olmayan nedenlerden kaynaklanarak işyerinde hissedilen duygular</p>
<p><b>5. İşe Yönelik Duygular</b></p> <p>Nesnesini iş ya da işyerinin oluşturduğu, iş doyumunu, tükenmişlik, iş stresi gibi duygular.</p>

**Kaynak: Seçer, 2009: 213**

#### 1.4. Duygusal Zeka Kavramı

Duygusal zeka çalışmaları konusunda tarihsel süreçte ilk olarak, Aristo, insan etkileşimlerinde duyguların önemini vurgulamıştır (Khanifar vd., 2012: 569). 1920’li yıllarda, IQ kavramının popülerleşmesinde etkili olan psikolog E. L. Thorndike duygusal zekanın bir yönü olan “sosyal” zekanın yani başkalarını anlayabilme ve insan ilişkilerinde akıllıca davranabilmenin, IQ’nun başlı başına bir parçası olduğunu öne sürmüştür. Ancak sosyal zeka konusundaki bu düşünce tutulmamış ve kuramcılar tarafından sosyal zekanın işe yaramaz olduğu öne sürülmüştür. Devamında Robert Sternberg, zeki kişiyi ifade ederken, pratik insan ilişkileri becerilerini ana özellikler olarak sıralamıştır. 1990’lı yıllardan sonra, birçok psikolog, eski IQ tanımının kısıtlı dil ve matematik becerileri alanında kaldığını ve IQ testlerinde alınan sonuçların sadece akademik dünyayla sınırlı olduğunu vurgulamışlardır. Ancak hayatta başarılı olmak için gerekenler noktasında sosyal zeka ön plana çıkmaktadır (Goleman, 2000: 60).

Yirminci yüzyılın iş dünyasında zekanın itici gücü IQ yani akademik zeka olmuştur. Ancak yirmi birinci yüzyılda bunun yerini EQ yani duygusal zeka ile pratik ve yaratıcı zekanın diğer biçimleri almaya başlamıştır (Cooper ve Sawaf, 2000: 1).

Duygusal zeka alanında yapılan çalışmalara bakıldığında, duygusal zekanın her zaman geliştirilebilir, artırılabilir olduğunu ve akademik zeka için önemli olduğunu ve birbirlerini destekledikleri görülmektedir.

Duygusal yetenek, bir meta-yetenektir yani, ham zeka dahil var olan diğer yeteneklerimizi ne kadar iyi kullanabileceğimizin belirleyicisidir (Goleman, 2000: 53). Bu durum bireyin sosyal yaşama adapte olmasına ve başarılı ilişkiler kurabilmesine yol açmaktadır.

Akademik zeka ve duygusal zekanın, birbiriyle ilişkisine baktığımızda, Goleman (2000: 50) birbiriyle ilgisi olmadığını, en zeki insanların bile gem vuramadıkları tutkularının ve söz geçirmedikleri dürtülerin esiri olabildiklerini, yüksek IQ'lü kişilerin hayatlarını hayret edilecek ölçüde kötü yönetebildiklerini ve IQ'nün kişinin hayattaki başarısına katkısının en fazla yüzde yirmi etkileyebileceğini belirtmektedir.

Günümüzün başarılı şirketlerindeki yüksek duygusal zeka kültürünün, insanları uzlaşmazlıkları ve memnuniyetsizlikleri gidermeyi ve uzlaştığımız zaman ortaya çıkan yaratıcı enerjiyi kullanmayı öğrenme konusunda teşvik etmektedir (Cooper ve Sawaf, 2000: 140).

Yukarıda özetlenmeye çalışıldığı üzere oldukça önemli olan ve son dönemde popülaritesi gitgide artan duygusal zeka ile ilgili olarak bir çok tanım yapılmıştır. Bunlardan önemli olarak görülenlerden bazıları aşağıda verilmiştir.

Cooper ve Sawaf'a göre (2000: 1), duygusal zeka, kendimizin ve başkalarının duygularını tanımayı ve değerlendirmeyi öğrenmemizin yanı sıra duygulara ilişkin bilgileri ve duyguların enerjisini günlük yaşamımıza ve işimize etkin bir biçimde yansıtarak onlara uygun tepkiler vermemizi sağlar; yani duygusal zeka duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir.

Goleman (2000: 50), duygusal zekayı, kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme yetisi olarak tanımlamaktadır.

Duygusal zeka, yaşamın farklı durumlarında kişinin kendi duygularını tanıma, başkalarını motive etme, onların duygularını kontrol etme, baş etme yeteneğidir (Afkhani vd, 2011: 470).

Rehman (2011: 410) duygusal zekayı, problem çözmede duyguları kullanan, düzenleyen, duyguları tanımlama, ifade etme ve değerlendirme yeteneği olarak görmektedir.

Bir diğer tanımda duygusal zeka, mantıklı karar verme, iyi yargılar ve diğerleriyle iletişim kurma yeteneğinin bileşimidir (Abdul, 2011: 45).

Ayrıca, duygusal zeka bireyin duygu ve hislerini açıklamak, onları ayırt etmek ve kişinin düşünce ve hareketlerini tanımlamada kullanılan yetenek olarak tanımlanmıştır (Asifa ve Naintara, 2011: 698).

William vd.'ne (2012: 551) göre; bazı insanlar zor durumlar karşısında baş edici ve esnek görünmelerine rağmen, diğerleri zor durumlarda duyguları yönetemez ve stres altında kötü karar verme eğilimindedirler. İşte bu sosyal, duygusal ve başa çıkma yeteneklere duygusal zeka denir.

Reddy vd. (2012: 27) duygusal zekayı profesyonel ve etkin bir şekilde duyguları yönetme, anlama, ifade etme ve algılama yeteneği olarak tanımlamıştır.

Duygusal zeka, duygusal reaksiyonların doğru bir şekilde okunması ve duygusal değişiklikleri gösteren yetenek olarak tanımlanır (Yi-Chun vd, 2012: 542). Bu durum bireyin karşılaşmış olduğu duyguları tanıma, onları yönlendirme, farklı durumlarla başa çıkma ve diğer taraftan kendi duygularının farkında olma ve onları kontrolü altında tutma beceri olarak ifade edilebilir.

Duygusal zeka, kişinin kendinin, başkalarının ya da grupların duygularını kontrol etme, yönetme, değerlendirme ve tanımlamak için sahip olması gereken yetenektir (Jyotbi vd., 2012: 36).

Hassan ve Mohsen'e (2012: 3) göre; duygusal zeka, iletişim sırasında başkalarının duygularını yönetebilme ve duyguları kontrol edebilme yeteneğidir.

Duygusal zeka, kişinin kendi veya başkalarının duygularını başarılı bir şekilde tanımlaması, yönetmesi ve anlamasıdır (Angela vd., 2012: 239).

Tanımlardan da anlaşıldığı gibi duygusal zekâ becerilerine sahip bir insan, kendi duygularının farkında olan ve bu duygularını idare edebilen, başkalarının duygularını anlayıp onlarla etkili bir şekilde başa çıkabilen kişidir (Cingisiz ve Murat, 2010: 100). Bireyin başarısından bahsederken, akademik zekanın önemiyle birlikte, duygusal zekanın destekleyici yönü birlikte ele alınmalıdır. Başkalarıyla iletişim kurabilen ve bunun yanında kendi duygularına yön verebilen bireyler sosyal yaşamda tüm problemlerin üstesinden gelebilmekte ve başarılı olabilmektedirler.

### **1.5. Duygusal Zeka Modelleri**

Duygusal zekanın ortaya çıkış nedeni mantığın etkisinin azalması değil, insan kalbinin çalışmasıdır (Cooper ve Sawaf, 2000: 1). Bu tanım, kalbin çalışması yani duyguları ön plana alarak, araştırmaları akademik zeka boyutundan duygusal zeka boyutuna yönlendirmiştir. Cooper ve Sawaf'a göre; (2000: 1) insanları kendi potansiyel ve hedeflerinin peşinde koşmaya sevk eden, en içten değerlerimiz ve özlemlerimizi harekete geçiren ve onları, hakkında düşündüğümüz şeylerden yaşadığımız şeylere dönüştüren şey, duygusal zekadır.

Duygusal zeka, özellikle 1990'lı yıllardan sonra akademik dünyada önemli yer bulmuş ve birçok araştırmanın konusu hale gelmiştir. 1943 yılında, Wechsler'in genel zekanın bir bölümü olarak "entelektüel olmayan zekayı (nonintellective)" ele alan çalışması, 1983 yılında Gardner'in "çoklu zeka" kavramının ve Steinberg'in "pratik zeka" çalışmalarının da EQ'nun gelişimine katkı sağladığı bilinmektedir (Onay, 2011: 589). 90'lı yıllar sonrası tüm bu çalışmalar, akademik zekadan çok insan yaşamında duygusal zekanın önemine değinen çalışmalar olmuştur. Bu çalışmalar ağırlıklı olarak, akademik zekanın önemini vurgulayan, ancak duygusal zeka olmadan tek başına ele alınamayacağı belirtilen bir kavram olarak ortaya çıkmıştır.

Genel olarak hatlarınızı çizdiğimiz duygusal zeka modelleri konusunda, Mayer ve Salovey Modeli , Bar-On Duygusal Zeka Envanteri, Goleman'ın Duygusal Zeka Yetkinlik Modeli, Gardner'in Çoklu Zeka Modeli, Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zeka Modeli aşağıda açıklanacak, bunun yanında bir başka yaklaşım olan yetenekli tabanlı ve karma model olarak duygusal zeka modelleri ele alınacaktır.

### **1.5.1. Mayer ve Salovey Modeli**

Mayer ve Salovey duygusal zekanın yetenek alanlarını ele alıp değerlendirmiş ve çok faktörlü duygusal zeka ölçeği geliştirmişlerdir. Mayer ve Salovey'in ilk dönem çalışmalarında geliştirdikleri 12 yetenek testinden oluşan bir duygusal zeka ölçeği olan MEIS (The Multifactor Emotional Intelligence Scale-Çok Yönlü Duygusal Zeka Ölçeği) yakın tarihli çalışmalarda profesyonel kullanım için revize edilmiş ve yeni versiyonu ile MSCEIT adını taşıyan yetenek modeli ölçeği geliştirilmiştir (Edizler: 2010: 2972).

Mayer ve Salovey (1997: 3) modeli; temel psikolojik süreçlerden oluşan dört bölümlü modeldir. Bu dört bölüm:

- *Duyguların farkında olma*: Kendi hislerinin farkında olma becerisi,
- *Duygulardan yararlanma*: Başkalarının duygularını anlamak için duygulardan yararlanma becerisi,
- *Duyguları anlama*: Karmaşık duyguları ve duygu değişim dönemlerini anlama becerisi,
- *Duyguları yönetebilme*: Kendi ve başkalarının duygularını yönetebilme becerisidir.

Mayer ve Salovey, yaptıkları çalışmaları daha da ileriye götürerek duygusal zekanın, duyguların anlamını fark edebilme kabiliyetine dayandığını ve problem çözmenin temelini oluşturduğunu ifade etmişlerdir. Mayer ve Salovey, duygusal zekanın, sosyal zekanın bir tipi olduğunu ve kişinin kendisinin ve başkalarının hislerini ve duygularını denetleme, bunları birbirinden ayırma ve bu bilgileri, düşünce ve davranışlarında rehber olarak kullanabilme yeteneği olarak tarif etmişlerdir (Gürbüz ve Yüksel: 2008: 177).

Mayer ve Salovey modelinde, birey temelli olarak, belli süreçler birbirini izlemekte ve duyguyu temel almaktadır. Öncelikle duyguların farkına varılması yani onların tanınması gerekmektedir. İkinci olarak, başkalarının duygularını anlamak amacıyla bireyin kendi duygularını başarılı bir şekilde kullanma yeteneğine sahip olması gerekir. Bir diğer aşama, bireyin hem kendi hem de başkasının duygularını anlamasıdır. Son olarak, tüm bu süreç asıl amaca yani kişinin kendisinin ve karşısındaki bireylerin duygularını yönetebilmeye başlamasıyla son bulur. Tüm bu süreçler sonucu duyguları tanıyan ve onları yönetebilen birey, duygusal açıdan zeki olarak tanımlanabilmektedir.



Mayer, Salovey ve Caruso'nun geliştirdikleri ve kendi adlarının ilk harfini taşıyan MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Inteligence Test) pek çok ölçüm aracını içeren bir duygusal zeka ölçüm standart'ıdır. Duygusal zekayı kapsamlı bir yetenek modeli bakış açısıyla değerlendiren ölçek en yüksek geçerlilik ve güvenilirlik değerleri sunmaktadır (Edizler: 2010: 2972).

### **1.5.2. Reuven Bar-On'un Duygusal Zekâ Envanteri**

Reuven Bar-On; duygusal zekâyı, bireyin çevresel baskı ve taleplerle başa çıkmasında ona başarı kazandırma yeteneğini etkileyen bilişsel olmayan beceriler, yetenekler ve yetkinlikler sıralaması olarak tanımlamaktadır (Deniz, 2012: 49).

Bar-On'un duygusal zeka yaklaşımı gerçek yaşam sonuçları ve etkili performans olgusu üzerine odaklanmaktadır. Bu bakımdan ilgili çalışmada geliştirilen ve ölçülebilen göstergeler insan kaynakları yönetimi uygulamaları açısından stratejik bir bakış sunabilir (Edizler: 2010: 2974).

Bar-On duygusal zekâyı; kişisel, kişiler arası, uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali olmak üzere beş bölümde incelemektedir. Bar-On'a göre duygusal zekâsı yüksek olan insanlar şu özellikleri gösterirler: Kendilerini tanıyıp severler ve kendilerini gerçekleştirmeye çalışırlar. Başkalarını anlarlar, onlarla ilgilenir ve bağ kurarlar. İyi birer dinleyicidirler. Değişime ve sorunlara uyum göstermede esneklik gösterirler. Strese dayanıklıdırlar, tahrik ve güdülerini denetlerler. Duygularını kontrol altında tutarlar. İyimser ve mutludurlar (Deniz, 2012: 49).

Bar –On, duygusal zekayı; kişinin kendisini ve başkasını anlama, insanlarla ilişki kurabilme ve ani oluşan olaylara karşı çok çabuk adapte olarak sorunların üstesinden gelebilme ve çevresel isteklere karşı daha başarılı olabilme yeteneği olarak

tanımlamıştır. Bar – On duygusal zekayı kişisel, kişiler arası, uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali olmak üzere beş bölümde incelemektedir. Bu beş bölümde kendi arasında alt boyutlara ayrılmaktadır. Bu boyut ve bunları oluşturan yetenekler Şekil 3’de sunulmuştur (Gürbüz ve Yüksel: 2008: 177).

**Şekil 3. Bar-On Modelindeki Duygusal Zeka Boyutları ve Onları Oluşturan Yetenekler**

<b>Boyutlar</b>	<b>Alt Boyutlar</b>
Kişisel Farkındalık	Bağımsızlık, Kendini Gerçekleme, Kararlılık, Kendine Saygı, Duygusal Benlik Bilinci,
Kişiler Arası İlişkiler	Sosyal Sorumluluk, Kişiler Arası İlişkiler, Empati
Şartlara ve Çevreye Uyum	Esneklik, Gerçekçilik, Problem Çözme
Stres Yönetimi	Strese Dayanıklılık, Dürtü Kontrolü
Genel Ruh Hali	Mutluluk, İyimserlik

**Kaynak: Gürbüz ve Yüksel: 2008: 177**

Bu boyutlar kısaca şu anlamları içermektedir: *Kişisel Farkındalık Boyutu:* Kişinin kendi iç dünyasını tanıması, tercihlerini yapabilmesi, sahip olduğu kaynakların ve gücün farkında olması anlamına gelmektedir. *Kişiler Arası İlişkiler Boyutu:* Kişinin diğerleri ile ilişkilerinde empati kurabilmesi, sosyal sorumluluğa sahip olabilme ve kişiler arası iyi ilişkiler kurabilme becerisi bu boyutta yer alan davranışlardır. *Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu:* Kişinin çevrenin talepleriyle başa çıkma, esnek olabilme ve problemleri çözebilme becerileri bu boyutu oluşturmaktadır. *Stres Yönetimi Boyutu:* Çalışma ortamında kişinin strese toleransı ve stresi kontrol altına alabilme becerilerini içermektedir. *Genel Ruh Hali Boyutu:* Yaşam hakkındaki memnuniyet ve mutluluğu,

iyimser olabilme becerileri bu boyut altına toplanmaktadır (Gürbüz ve Yüksel: 2008: 178).

Bar-On'un duygusal zekâ yaklaşımı, gerçek yaşam sonuçları ve etkili performans olgusu üzerine odaklanmaktadır. Bar-On'un *duygusal zekâ envanteri*; "Neden bazı bireyler hayatta diğerlerine göre daha başarılı olma kabiliyetine sahiptirler?" sorusunu temel alarak geliştirilmiştir. Bar-On'un ölçeği, duygusal zekâyı ölçme konusunda ilklerden birisi olarak, psikolojik ölçüm literatüründe yer alan ilk duygusal zekâ ölçeği niteliğini taşımaktadır (Deniz, 2012: 49). Duygusal zekayı, ele alan ölçek, 133 sorudan oluşmakta ve 5'li likert değerlendirmesi ile 5 genel duygusal zeka alanından oluşmaktadır. İçsel iletişim, kişilerarası iletişim, stres yönetimi, uyum ve genel ruh halinden oluşan 5 alan ise toplam 15 alt yetkinlik kategorisi ile ölçülmektedir. Etkili performansa öncülük eden EQ psikometrik ölçeği ve modeli kişisel bir performans değerlendirme aracı olarak istihdam alanında özellikle aday toplama, seçim, eğitim ve terfi süreçlerinde kullanabilmektedir (Edizler: 2010: 2974).

### **1.5.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Yetkinlik Modeli**

Goleman 1995'te başarılı bir hayatın, standart zekadan (IQ' dan) çok, duygusal zekaya ihtiyaç duyduğunu ileri sürmüştür. Goleman, duygusal zeka ile ilgili, kendini kontrol, heves ve sebat, kendi kendini motive edebilme gibi yetenekleri içeren ve baskıları kontrol edebilme, kendini kontrol edebilme ve stresten uzaklaşarak düşünebilme yeteneği gibi konuları içeren bir çok tanım ileri sürmüştür (Gürbüz ve Yüksel: 2008: 178).

Goleman duygusal zekâyı, kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam etme, dürtülerini kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini

düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme olarak tanımlamaktadır. Goleman'ın Mayer ve Salovey'ın modelini temel alarak ele alıp oluşturduğu duygusal zekâ modeli beş başlık altında toplanmaktadır: Kişinin kendi duygularının farkında olabilmesi (özbilinç), kişinin kendi duygularını yönetebilmesi (özdenetim), empati kurabilme, kişinin kendini motive edebilmesi ve sosyal becerilerdir (Goleman, 2000: 61).

Goleman'a göre duygusal zekâ bileşenleri ve tanımlamaları şu şekildedir: (Goleman, 2000: 61)

*Özbilinç:* Kendini tanıma, bir duyguyu oluşurken fark edebilme duygusal zekâ'nın temelidir. Duyguların her an farkında olma yeteneği, psikolojik sezgi ve kendini anlama bakımından şarttır. Gerçek duygularımızı fark edememek bizi onların insafına bırakır. Duygularını tanıyan kişiler, hayatlarını daha iyi idare ederler.

*Duyguları Yönetebilme (Özdenetim):* Duyguları uygun biçimde yönetme yeteneği, özbilinç temelinde gelişir. Bu yeteneği zayıf olan kişiler sürekli huzursuzlukla mücadele ederken, bu yeteneği kuvvetli olanlar ise hayatın tatsız sürprizleri ve terslikleriyle karşılaştıktan sonra, kendilerini daha kolay toparlayabilmektedirler.

*Kendi Kendini Harekete Geçirme (İç Motivasyon):* Duyguları bir amaç doğrultusunda toparlayabilme, dikkat edebilme, kendini harekete geçirebilme, kendine hakim olabilme ve yaratıcılık için gereklidir. Tıkanıp kalmamak her türlü yüksek performansı mümkün kılar. Bu beceriye sahip kişiler, yaptıkları her işte daha üretken, etkili ve verimli olabilirler.

*Başkalarının Duygularını Anlama (Empati):* Empati, başkalarının duygu gereksinim ve kaygılarının bilincinde olmayı gerektirir. Başkalarını anlamak demek,

onların duygularını ve bakış açılarını hissetmek demektir. Başkalarını geliştirmenin en iyi yolu onların gelişmek için nelere gereksinim duyduklarını anlamaktır.

*İlişkileri Yürütebilme (Sosyal Yetenek):* İlişki sanatı, büyük ölçüde başkalarının duygularını idare edebilme becerisidir. Bu beceri popüler olmanın, liderliğin, kişilerarası etkinliğin altında yatan unsurlardır. Bu becerilerini çok geliştirmiş kişiler, insanlarla sürtüşmesiz bir etkileşim sürdürmeye dayalı her alanda başarılı olur ve parlak sosyal bir yaşam sürerler.

Goleman çalışmasında, Mayer ve Salovey modelini temel almış, aralarındaki fark süreçlerin izlediği yoldur. Her iki çalışmada da duyguların farkında olunması temel olarak ortaya çıkmaktadır. Mayer ve Salovey, süreçlerin sonunda duyguları yönetebilmeye ulaşmayı amaçlarken, Goleman ilişki sanatı olarak adlandırdığı ilişkileri yürütebilmeye ulaşmayı amaçlamaktadır.

#### **1.5.4. Gardner'in Çoklu Zeka Modeli**

Gardner, bir becerinin zekâ olarak nitelenebilmesi için, o beceri ile ilgili beyinde duyarlı bir alan olması ve bu duyarlı alanın hasar görmesi durumunda söz konusu becerinin büyük ölçüde yitilmesi gerektiğini ileri sürmektedir (Tatar, 2011: 326). Gardner'in modelinde, IQ'nun tek ve değişmez belirleyici olduğu, standart kavramı aşmaktadır. Bu zeka modelinde, hayatta başarılı olmak için tek tip bir zekanın şart olmadığını, yedi temel çeşitlemesi olan geniş bir yetenekler yelpazesi bulunduğu vurgulanmaktadır. Gardner'in listesinde, sözel ve matematiksel- mantıksal yatkınlık olmak üzere iki standart akademik zeka türünün yanı sıra, birçok zeka ve yetenek türlerinden söz edilmektedir. Kısacası buradaki anahtar deyim çoğul'dur. Yani insan

yeteneklerinin çokluğunu ifade edecek herhangi bir sihirli sayı yoktur (Goleman, 2000: 55).

Gardner, zeka türlerinin yıllar boyunca insanların yaşadıkları çevreye tepkisi olarak geliştiğini, evrimsel geçmişin bilişsel bir kaydını oluşturduğunu belirterek, çoklu zeka kuramı ile zeka konusuna daha geniş bir bakış açısı kazandırmış ve insanları farklı şekillerde sahip oldukları yetenekleri, potansiyelleri ya da kabiliyetleri "zeka alanları" olarak tanımlamıştır. Gardner, zekanın sadece bilişsel değil, güdüsel ve duygusal faktörlerden de kaynaklandığını ileri sürmüştür (Spahi, 2010: 16).

#### **1.5.5. Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli: Dört Köşe Taşlı Model**

Duygusal zekâ kavramının liderlikle olan ilişkisini ilk defa araştıran araştırmacılar, Cooper ve Sawaf'tır. Bu model, duygusal zekayı psikolojik çözümleme ve felsefe alanından çıkararak ve doğrudan bilime, keşfe ve uygulamaya sokan bir çalışmadır.

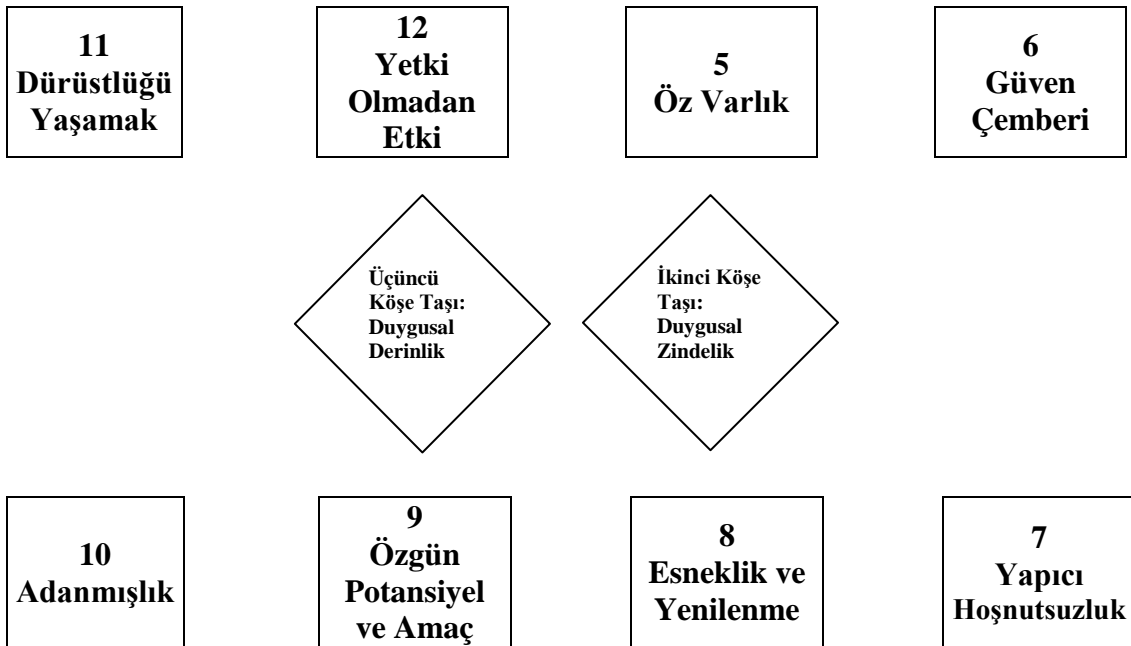
Bu model Şekil 4'te Sawaf ve Cooper tarafından duygusal zekanın dört köşe taşı modelinde belirtilmiştir. Çalışmadaki köşe taşları duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simyadır. Duyguları öğrenmek, kişisel etkinlik ve güven mekanı inşa etmektedir. Temelde çalışma duyguları öğrenme ve onları kontrol etmeye başlamaktadır. İkinci köşe taşı olan duygusal zindelik; içtenlik, inanırlılık ve esnekliğinizi inşa ederek güven çemberini genişleterek, çatışmaları dinleme ve yönetme yeteneğini artırmaktadır. Diğer köşe taşı olan duygusal derinlik; yaşam ve işi, potansiyel ve amaçla uyumlu hale getirmek ve bunu doğruluk, adanmışlık ve sorumlulukla desteklemek için yollar önerir. Nihayet duygusal simya ise; sorun ve baskılarla birlikte

yaşama ve gelecek için rekabet etme gücünüzü artırır, yaratıcı güdülerini geliştirmektedir (Cooper ve Sawaf, 2000: 1).

**Şekil 4: Duygusal Zekanın Dört Köşe Taşı**



**DUYGUSAL ZEKANIN DÖRT KÖŞE TAŞI**



## 1.6. Farklı Bakış Açılılarıyla Duygusal Zeka Modelleri

Duygusal zeka modellerinin ele alınış biçimleri bakımından bir diğer yaklaşım da yetenek tabanlı modeller ve yetenek ile kişilik özelliklerinin karışımı olarak ele alınan iki modeldir. Mayer, yetenek tabanlı model duygusal zekâyı, duygusal bilgiyi işleme yeteneğini yansıtan zekâ türü olarak ifade etmektedir. Karma duygusal zekâ modelini ise; yetenek faktörlerinin ve kişisel özelliklerinin birbirine bağlanması olarak ifade etmektedir (Doğan ve Şahin, 2007: 236).

Şekil 5’de de özetlendiği gibi; Mayer ve Salovey’in oluşturduğu model yetenek tabanlı (ability based) duygusal zekâ modelini; Bar-On’un, Goleman’ın, Cooper ve Sawaf’ın oluşturdukları modeller ise duygusal zekânın karma (mixed) modelleridir.

### 1.6.1. Yetenek Tabanlı Duygusal Zeka Modeli

Yetenek tabanlı duygusal zeka modeline göre; Mayer, Salovey ve çalışma arkadaşları kişisel özelliklerden uzaklaşarak duygusal bilgiyi işleme ile ilgili zihinsel yetenekler üzerinde odaklanan daha spesifik bir modele doğru gitmişlerdir.

Mayer ve Salovey; duygusal zekâyı, basit süreçlerden (duygusal algılama ve duygusal kolaylaştırma/bütünleşme vs.) daha karmaşık süreçlere (duygusal anlama ve duygusal yönetim vs.) olacak şekilde dört bölümde düzenlemişlerdir. Duyguları algılamaktan, duyguların yönetime kadar dört bölümde düzenlenen duygusal zekâ becerileri, bireyin kişiliğinin bünyesinde bulunan psikolojik alt sistemleri ile bütünleşmiş bir şekilde bir seviyeyi işaret etmektedir (Doğan ve Şahin, 2007: 238).



### Şekil 5. Duygusal Zeka Modelleri

Mayer ve Salovey (1997)	Bar-On (1997)	Goleman (1995)	Cooper ve Sawaf (1997)
<p><b>Tanım</b> “..Duyguları doğru olarak algılama, değerlendirme ve ifade etme yeteneği; duyguyla düşünceyi kaynaştırmak, duyguları anlamak ve analiz etmek, duyguları kontrol etmek yetenekleridir.”</p> <p><b>Temel Boyutları</b> 1. Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme • Kendi ve başkalarının duygularını anlama ve ifade etme. • Duyguların tam ifadesi ve gereksinimlerin iletimi. • Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme. 2. Duyguların Kullanımı • Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar. • Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve değişik bakış açılarından anlamaya neden olur. 3. Duyguyu Anlamak ve Muhakeme Etmek •Duyguları nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi tanımlamak. •Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerinin sahip olduğu bilgiyi anlamak. • Karmaşık duyguları yorumlamak ve farklı duyguların bileşimini anlamak ile duygular arasındaki geçişleri anlamak. 4. Duyguyu Yönetme ve Düzenleme • Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmak, duyguları ayırt edebilmek. • Olumsuz duyguların etkisini azaltarak ve olumlu duyguların etkisini artırarak, kendinin ve başkalarının duygularını yönetmek.</p>	<p><b>Tanım</b> “..Bireyin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizisidir.”</p> <p><b>Temel Boyutları</b> 1. Kişisel Beceriler • Duygusal benlik bilinci. • Kendine güven. • Kendine saygı. • Kendini gerçekleştirme. • Bağımsızlık 2. Kişilerarası Beceriler • Bireyler arası ilişkiler. • Sosyal sorumluluk. • Empati. 3. Uyumluluk Boyutu • Problem çözme. • Gerçeklik Testi. • Esneklik. 4. Stresle Başa Çıkma Boyutu • Stres toleransı. • Dürtü kontrolü. 5. Genel Ruh Durumu • Mutluluk. • İyimserlik.</p>	<p><b>Tanım</b> “..Kendimizin ve başkalarının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisidir.”</p> <p><b>Temel Boyutları</b> 1. Kişisel Yeterlilik • Özbilinç (Duygusal bilinç, Özdeğerlendirme, Özgüven) • Kendine Yön Verme (Özdenetim, Güvenilirlik, Vicdanlılık, Uyumluluk, Yenilikçilik.) • Motivasyon (Başarma güdüsü, Bağlılık, İnisiyatif, İyimserlik.) 2. Sosyal Yeterlilik • Empati (Başkalarını anlamak, başkalarını geliştirmek, hizmete yönelik olmak, çeşitlilikten yararlanma, politik bilinç.) • Sosyal beceriler (etki, iletişim, çatışma yönetimi, liderlik, değişim katalizörlüğü, bağ kurmak, işbirliği ve dayanışma, takım yetenekleri.)</p>	<p><b>Tanım</b> “..Duygusal zekâ, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir.”</p> <p><b>Temel Boyutları</b> 1. Duyguları Öğrenmek • Duygusal dürüstlük. • Duygusal enerji. • Duygusal geribildirim. • Pratik sezgi. 2. Duygusal Zindelik • Öz varlık. • Güven Çemberi. • Yapıcı hoşnutsuzluk. • Esneklik ve yenileme. 3. Duygusal Derinlik • Özgün potansiyel ve amaç. • Adanmışlık. • Dürüstlüğü yaşamak. • Yetki olmadan etki. 4. Duygusal Simya • Sezgisel akış. • Düşünsel zaman değişimi. • Fırsatı sezinlemek. • Geleceği yaratmak.</p>
<p><b>Model Türü</b> Yetenek Tabanlı Duygusal Zekâ Modeli</p>	<p><b>Model Türü</b> Karma Duygusal Zekâ Modeli</p>	<p><b>Model Türü</b> Karma Duygusal Zekâ Modeli</p>	<p><b>Model Türü</b> Karma Duygusal Zekâ Modeli</p>

**Kaynak: Doğan ve Şahin 2007: 237**

## Şekil 6. Kişilik ve Temel Alt Sistemleri

← SİSTEMİN AMACI →

İÇSEL İHTİYAÇLARI TATMİN ETME

DIŞ DÜNYAYA TEPKİ VERME

↑ <b>ALT SİSTEM SEVİYELERİ</b> ↓	<b>YÜKSEK:</b> Öğrenilen Model	Bireysel Özellikler	Bireylerarası Özellikler	
	<b>ORTA:</b> Etkileşim İşlevleri	Motivasyonel ve Duygusal Etkileşimler	Duygusal ve Bilişsel Etkileşimler	
	<b>DÜŞÜK:</b> Biyolojik İlişkili Mekanizmalar	Motivasyonel Yönler	Duygusal Özellikler	Bilişsel Yetenekler

**Kaynak: Doğan ve Şahin 2007: 238**

Şekil 6’da kişilik bileşenleri, düşük düzeyden yüksek düzeye kadar hiyerarşik bir biçimde gösterilmiştir. Düşük düzeydeki bileşenler genellikle motivasyonel, duygusal ve bilişsel gruplar dahilinde gözükmedirler. Duygusal zekâ gibi orta düzeyde yer alan bileşenler, düşük düzeydeki gruplarla -örneğin; duygusal özellikler, bilişsel yetenekler gibi- etkileşim içerisindedir. Yüksek düzeydeki bileşenler ise alt seviyede yer alan bileşenlerin daha karmaşık işlenmiş haliyle kişilik ve sosyalleşme olarak yansımasıdır (Doğan ve Şahin, 2007: 238).

Bu nedenle, dört bölümlü olarak düzenlenen Mayer ve Salovey’in yetenek tabanlı duygusal zekâ modelinin birinci bölümü (Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme) ile ikinci bölümü (Duyguların Kullanımı) göreceli olarak duygu sisteminin gizli bilgi işleme alanlarıdır. Diğer bölümler ise bireyin planları, hedefleri ve kişiliği ile bütünleştirilmelidir.

**Şekil 7: Mayer ve Salovey'in Yetenek Tabanlı Duygusal Zekâ Modeli**

<b>Bölüm</b>	<b>Yetenek</b>
<b>Bölüm 1:</b> Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendi duygularını anlama ve ifade etme.</li> <li>• Başkalarının duygularını anlama ve ifade etme.</li> <li>• Duyguların tam ifadesi ve gereksinimlerin iletimi.</li> <li>• Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme.</li> </ul>
<b>Bölüm 2:</b> Duyguların Kullanımı	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar.</li> <li>• Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve değişik bakış açılarından anlamaya neden olur.</li> <li>• Duygusal durumlar problem çözme yaklaşımlarını teşvik eder.</li> </ul>
<b>Bölüm 3:</b> Duyguları Anlama ve Muhakeme Etme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duyguları nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi tanımlamak.</li> <li>• Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerinin sahip olduğu bilgiyi anlamak.</li> <li>• Karmaşık duyguları yorumlamak ve farklı duyguların bileşimini anlamak.</li> <li>• Duygular arasındaki geçişleri anlamak.</li> </ul>
<b>Bölüm 4:</b> Duyguları Yönetme / Düzenleme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmak.</li> <li>• Duyguları düşünceli bir şekilde, duygusal veya zihinsel gelişimde kullanılabilirliği konusunda ayırt etmek veya birleştirmek.</li> <li>• Olumsuz duyguların etkisini azaltarak ve olumlu duyguların etkisini artırarak, kendinin ve başkalarının duygularını yönetmek.</li> </ul>

**Kaynak: Doğan ve Şahin 2007: 239**

Şekil 7'ye göre; dört seviyeli hiyerarşi sürecine göre yetenek; en düşük seviyesinde, duyguyu algılamaktadır. İkinci seviyedeki yetenek ise bilmeyi kolaylaştırmak için duyguyu kullanan bir zekâyı yansıtmaktadır. Üçüncü olarak ele alınan yetenek, duyguyu anlamada ve analiz etmede rol oynamakta, duygusal zekânın en karmaşık seviyesinde ise bilmeyi ve duyguları kolaylaştırmak için duyguları düzenlemektedir (Doğan ve Şahin, 2007: 238).

### 1.6.2. Karma Duygusal Zeka Modelleri

Duygusal zekânın karma modelleri zihinsel yetenekler ile kişilik özelliklerini birleştirmekte ve yetenek-tabanlı modelden bu yönüyle farklılaşmaktadır. Karma duygusal zeka modelleri arasında, Goleman, Bar-On, Cooper ve Sawaf'ın modelleri yer almaktadır. Aşağıda bu modellerin temel özellikleri verilerek, karma duygusal zeka modelleri olarak adlandırılmalarının sebebi açıklanacaktır.

Goleman duygusal zekânın beş boyuttan oluştuğundan bahsetmektedir; özbilinç, kendine çekidüzen verme, motivasyon, empati ve sosyal becerilerdir. Bar-On'un duygusal zekâ modeli daha fazla destek görmüştür. Bar-On, duygusal zekâyı "bilişsel olmayan yeteneklerin düzeni, yeterlilik (kifayet), dışsal baskı ve isteklerle mücadele etmede başarılı olma yeteneği" olarak tanımlamaktadır. Cooper ve Sawaf'ın modelinde duygusal zekâ dört boyuttan oluşmaktadır: Duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik, duygusal simya. Cooper ve Sawaf'ın modeli zihinsel yeteneklerin yanı sıra, bazı bilişsel olmayan kavramları (geleceği yaratmak gibi) içermekte olduğu için karma bir modeldir (Doğan ve Şahin, 2007: 242).

### 1.7. Duygusal Zeka İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Duygusal zekayla ilgili çalışmalara baktığımızda özellikle 2000'li yıllardan sonra yoğunlaşmaktadır. Ülkemizde yapılan çalışmalara baktığımızda özellikle kontrol odağı ve duygusal zeka konularının birlikte ele alındığı çok az çalışmaya rastlamaktayız. Aşağıda bu çalışmalardan önemli görülenler özetlenmiştir.

Özyer (2004: 1) yüksek lisans çalışmasında, duygusal zeka ile örgütsel bağlılık ve bağlılığın alt formları arasında ilişki olup olmadığını ortaya koymayı amaç

edinmiştir. Çalışmanın sonucunda duygusal zeka ile genel örgütsel bağlılık ve bağlılığının alt formları olan duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve zorunlu bağlılık arasında herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Bir diğer çalışmada; akademik duygusal zekanın, Selçuk Üniversitesinde okuyan öğrencilerin eğilimleriyle geri kalmanın ve kontrol odaklarının üzerindeki etkilerinin araştırılması konusu ele alınmıştır (Deniz vd., 2009: 623). Çalışma sonucunda; duygusal zekayla stresle başa çıkma, uyum sağlama, içsellik ve genel ruh hali arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu ortaya konulmuştur.

Spahi'nin (2010: 1) araştırması, cinsiyet ve farklı kültürün duygusal zeka (düşük/ yüksek) ve kontrol odağı (içsel/ dışsal) düzeylerini etkileyip etkilemediğinin belirlenmesi açısından önemli bir çalışmadır. Çalışmada Kosova ve Türkiye'de öğrenim gören üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ve kontrol odağı düzeyleri ile bu düzeylerin alt boyutları arasındaki farklılıkların ülke ve cinsiyet değişkenlerine göre belirlenmesi, öğrencilerin duygusal zeka ve kontrol odağı düzeyleri arasındaki ilişkiyi ve kontrol odağı düzeyiyle duygusal zeka düzeyinin arasındaki ilişkiyi belirlemek amaç edinilmiştir. Araştırmada duygusal zeka ve denetim odağı arasında negatif, düşük ve manidar bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu saptamaya göre öğrencilerin duygusal zeka ölçeğinden aldıkları puanlar arttıkça denetim odağı ölçek puanları düşmektedir, duygusal zeka düzeyi arttıkça içsel denetimli olma özelliği ortaya çıkmaktadır. Yüksek duygusal zekaya sahip bireylerin kişilik özellikleriyle, içsel denetimli olan bireylerin özellikleri incelendiğinde, yüksek duygusal zekaya sahip bireylerin içsel denetimli olmaları beklenen bir sonuçtur.

Duygusal zekayı ele alan diğer bir çalışmanın temel amacı, mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelemek ve bu ilişkiden uygulamaya yönelik bir

takım çıkarımlarda bulunmaktır. Bu amaca yönelik olarak öncelikle mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka değişkenlerine ilişkin teorik çerçeve çizilmiştir. Sonuç olarak mesleki tükenmişlik ile duygusal zeka arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (İşcan ve Güllüce, 2010: 7).

Konakay (2010: 1) doktora tez çalışmasında, akademisyenlerin duygusal zeka yeterlilik düzeyleri ile tükenmişlikleri arasında bir ilişkinin olup olmadığını incelemiştir. Bu çerçevede, kuramsal temel kısımda ilgili literatür taranarak, duygusal zeka ve tükenmişlik araştırılmış ve duygusal zeka ile tükenmişlik ilişkisini vermek alt amaç olarak belirlenmiştir. Duygusal zeka ile tükenmişlik arasında düşük düzeyde pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur.

Hindistan'da kamu kuruluşlarında yapılan bir araştırmada; duygusal zeka, iş-değerleri ve iç kontrol odağı arasındaki ilişki incelenmiştir. Duygusal zekası yüksek yöneticilerin çalışmalarını yüksek değerli olduğu hipotezi ve iç kontrol odağı çalışma ile test edilmiştir. Çalışmanın bulguları iş değerleri ve duygusal zekanın tüm faktörler arasında, yüksek bir korelasyon göstermiştir. Çalışma ayrıca, iç kontrol yöneticilerinde duyguları yönetmek, benlik, sosyal beceriler ve duyguları kullanma arasında anlamlı bir korelasyonu ortaya koymuştur (Mohapatra ve Gupta, 2010: 1).

Çetinkaya ve Alparşlan (2011: 364) çalışmalarında, üniversite öğrencilerinin duygusal zekâlarının iletişim becerileri üzerine etkisinin belirlenebilmesini amaç edinmişlerdir. Duygusal zekânın alt boyutlarından empatik duyarlılık boyutunun iletişim becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel açıdan anlamlı düzeye ulaşmıştır. Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin test edilmeye çalışıldığı çalışmanın sonuçlarına göre; duygusal zekanın alt boyutları ile

iletişim becerisinin alt boyutları arasında korelasyon analizi sonuçlarına göre pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu sonucu çıkmıştır.

Tatar vd. (2011: 325) çalışmalarında Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ve Dornheim tarafından geliştirilen ve Austin, Saklofske, Huang ve McKenney tarafından 41 madde olarak yeniden düzenlenen Schutte Duygusal Zeka Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması amaçlanmıştır. Sonuç olarak, kadınların duygusal zeka puanının daha yüksek olduğu ve eğitim düzeyinin yükseldikçe duygusal zeka puanının da yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır.

Won-Moo (2011: 1088) yapmış olduğu çalışmasında, bireyler ile örgütsel performans üzerinde duygusal zekanın rolü ve mesleki tükenmişlik ile performans üzerinde durmuştur. Çalışma sonucunda, duygusal zekası yüksek bireylerin, bireysel ve örgütsel performansının da yüksek olduğu ve mesleki tükenmişlikle duygusal zeka arasında ters yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Duygusal zeka kavramını sosyal zeka kavramıyla birlikte ele alan bir çalışmada duygusal zekayı kişinin, kendi karakter, mizaç, nitelikleri ile bağlı algısal, yaratıcı ve fiziksel (somatik) tasarrufları olarak tanımlanmıştır (Birknerova, 2011: 242).

Andzela ve Girts (2011: 59) çalışmalarında duygusal zekanın askerlerin sosyal kimliklerini ortaya koyduklarını ortaya çıkarmışlardır. Yapılan ampirik çalışmalar içinde ordu içinde duygusal zeka ve sosyal tanımlama üzerine yapılan ilk çalışma olması bakımından önemli bir çalışmadır.

Andreja ve Tina (2011: 461) çalışmalarında, duygusal zeka ve tatmin konuları üzerinde durmuş, duygusal zekanın tatmin üzerinde önemli bir role sahip olduğunu, duygularımızı başarılı yönetmeye ve hedeflere ulaşmaya yardımcı olacağı sonucuna varmışlardır.

Duygusal zeka ile ilgili bir diğerk çalışmada; duygusal zeka, liderlik ve karar verme stilleri ile güçlü ilişkilere sahip olduğunu, ayrıca duygusal zeka, liderlik tarzları ve örgütsel performansla da önemli bağlara sahip olduğu sonucuna varılmıştır (Rehman, 2011: 409).

Akomolafe (2011: 369) çalışmasında, ortaöğretim öğretmenleri üzerinde duygusal zeka ve kontrol odağının etkileşimli ve göreceli etkilerini incelemiştir. İngiltere'de ortaöğretim öğretmenleri ile yürütölen çalışmada, öğretmenlerin duygusal zeka ile ilişkisi ve tükenmişlik düzeyi gözlemlenmiştir.

Troth vd. (2011: 20) çalışmalarında, duygusal zekanın kuruluşlarda işyeri etkinliğinin belirlenmesinde potansiyel bir belirleyici olduğunu araştırarak, işyerinde iletişim becerisiyle ilgili duygusal zekanın önemi üzerinde durmuşlardır. Duygusal zeka ve işyeri iletişimi konularında üzerinde durulan çok az araştırmalardan biridir. Çalışma sonucunda, duygusal zekayla işyeri iletişimi arasında aynı yönde bir ilişki olduğu, duygusal zekası yüksek bireylerin işyerinde iletişim becerisinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Reddy vd. (2012: 27) çalışmalarında, duygusal zekanın her düzeyde iş performansıyla ilgili olumlu ilişkiye sahip olduğunu ve EQ'nın IQ'dan daha önemli olduğunu ve duygusal zekanın bireyin başarisına önemli ölçüde katkıda bulunduğunu açıkça ortaya koymuşlardır.

Lorraine ve Pamela (2012: 307) çalışmalarında, duygusal zekanın farklı kavramsallaştırılması ya duyguları anlamak, yönetmek ve kullanmakla ilgili bilişsel yeteneğin bir türü ya da içeren korelasyona sahip ya da duygularla baş etmek için bir kişilik özelliği olarak duygusal zekanın farklı kavramsallaştırılması gibi bir tanım farklılıklarını ortaya koymuşlardır.



Yi-Chun vd. (2012: 541) yaptıkları çalışmanın amacı, farklı kültürel çevrelerde bireyin uyumu üzerindeki kültürel zeka (CQ) ve duygusal zekanın (EI) etkilerini incelemektir. Duygusal zekanın farklı ortamlarda geliştirilebileceği ve bu farklı kültürel çevrelerden etkilenebileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Fiorini ve Antonakis (2012: 252) çalışmalarında duyguların genel zeka, duygusal zeka ve kişilik özelliklerine bağımlı olmasını araştırma konusu yapmışlardır. Sonuç olarak, duygusal zekanın, genel zeka ve kişilik özelliklerine göre şekillendiği ortaya konulmuştur.

Barbara ve Steve (2012: 212) çalışmalarında duygusal zekayı ölçmek için onu yetenek/performans ölçümü ve öz bildirim olarak iki ana kategoriye ayırırlar. Performans ölçümü görevlerin yerine getirilmesinde bireyin gerçek kapasitesini yansıttığı belirterek onu altın standart olarak görmektedirler.

Afkhami vd (2012: 1240) çalışmalarında, yüksek duygusal zekaya sahip kimseler kendini ve başkalarını tanıma, stresten uzak tutma, duyguları algılama, duyguları yönetmek ve motive etme gibi özelliklere sahip olacakları sonuca ulaşmışlardır.

Noorlaila ve Siti (2012: 652) çalışmalarında duygusal zekanın organizasyon içinde pozitif liderlik konusunda önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadırlar. Çalışmada duygusal zekanın çalışanlar ve yöneticilerin arasındaki boşlukları kapattığı, böylece çalışanlar kendilerine değer verildiğini hissettikleri ve duygusal zekâ anlayışı insan davranışlarının ve algılarının içine fonksiyonel anlayışlar sağladığı sonucuna varılmıştır.

Silvia vd. (2012: 213) çalışmalarında bir liderin, kişisel hedefleri ve şirket hedeflerinin tamamlanması için duygusal açıdan zeki olmak zorunda olduğunu ve bu

bakımdan bireyin IQ'su başarısını en fazla % 25'e kadar etkilerken, duygusal zeka % 75 ile % 96 arasında etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Jyotbi ve Jyotbi (2012: 38) yaptıkları çalışmalarında, birçok şirket açısından duygusal zekanın teşvik edilmesi onların yönetim felsefelerinin önemli bir bileşeni olduğunu, duygusal zekanın, iş ve çalışma yaşamında denge kurulmasında önemli yer tuttuğu sonucuna varmışlardır. Ayrıca, duygusal zekanın yaşamda başarıya ulaşmayı sağladığı gibi, aynı zamanda onun zamanla geliştirilebileceği, yaşamın akışı içinde değiştirilebileceği, eğitim yoluyla da artırılabilirliği sonucuna ulaşmıştır.

William vd. (2012: 551) çalışmalarında duygusal zekanın zor durumlar karşısında kişiyi esnek ve baş edici veya duygularını yönetemeyen ve kötü karar veren bireyler haline getiren kişilik özelliklerine sahip olmasındaki rolü üzerinde durmuşlardır. Çalışma sonucunda, kültürel zeka, duygusal zeka ve kültürlerarası uyum arasındaki ilişkinin varlığı ortaya konulmuştur.

Esther vd. (2012: 97) çalışmalarında kadınların duygusal zeka seviyelerin erkeklere göre daha yüksek olduğu sonuca varmışlardır. Ayrıca liderlerin işyerinde çalışanlar üzerinde duygusal tepkiler uyandırdığı sonucuna ulaşmışlardır.

Polatçı ve Boyraz (2010: 150) çalışmalarında; Tokat il merkezindeki ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin öğrenilmiş güçlülüğünün; rol stresörleri, duygusal zeka, müşteri odaklılık ve iş çıktıları ile ilişkisini belirleme amacı taşımaktadır. Araştırmaya göre; öğrenilmiş güçlülüğün duygusal zeka ve rol belirsizliği tarafından yordandığını göstermektedir. Araştırma bulguları duygusal zekanın müşteri odaklılığı da yordadığını göstermektedir.

## **BÖLÜM 2**

### **KONTROL ODAĞI**

#### **2.1. Kontrol Odağı Kavramı**

Genel olarak kontrol odağı, insanların kaderleri üzerinde kontrole sahip olup olmadığı konusu hakkındaki algılarını belirtir (Langan-Fox vd., 2010: 664). Steitz, kontrol odağını, kendi davranışlarına bağlı olup olmadığı hakkında, kişinin bir pekiştiren olay ve değerlendirmenin sübjektif bakış açıları olarak tanımlamaktadır. (Basım vd.,2009: 60). Bir başka tanıma göre; kontrol odağı; bireyin iyi ya da kötü olarak kendisini etkileyen olayları kendi yeteneklerine ya da kader gibi başka değişkenlere bağlama eğilimi olarak ifade edilmektedir (Sardoğan vd, 2006: 185). Spector ve O'Connell (1994: 1) ise kontrol odağını, insanların hayatlarındaki kazanımları kontrol edebildiklerine ya da edemediklerine dair genelleştirilmiş beklentilerini içeren bir kişilik özelliği olarak ele almaktadırlar.

Akbolat vd.'ne (2011: 24) göre, kontrol odağı ise doğrudan insanların çevrelerinde dolayısı ile işlerinde meydana gelen olayları algılama ve davranış geliştirme biçimleri ile ilgilenmektedir.

Kontrol odağı, yaşamı yönlendirme, denetleme gücünün nerede olduğuna ilişkin inanç, algılama olarak ifade edilebilir (Çakır, 2009: 96). Yaşamın yönlendirilmesinde, denetleme gücü bireyin kendisinde ya da kader gibi dış unsurlara bağlanabilir.

Kontrol odağı inancı, bireylerin yaşadıkları pekiştirmelerin, yani elde ettikleri sonuçlar ve ödüllerin ya da başarı ve başarısızlık durumlarının, nelere atfedildiği ile

ilişkilidir. Bazı insanların kişisel kontrol duygusu yüksek iken, bazı insanlar davranışları ile başlarına gelen olaylar arasında bağlantı kurmazlar (Basım ve Şeşen, 2006: 160).

Şeşen'e (2010: 200) göre; kontrol odağı, kişilik özelliklerine göre, bireyin sahip olduğu çevreden gelen olumsuz etkilere daha fazla direnen, kişisel özgürlüklerinin sınırlandırılmasına güçlü tepki gösteren ya da çevre üzerinde kontrollerinin olmadığına inanmalarından dolayı daha pasif, kendilerine ve başkalarına daha az güvenen kişilik yapısı olarak tanımlanmaktadır.

Kontrol odağı, kişinin iyi ya da kötü kendisini etkileyen olayları, kendi yetenek, özellik ve davranışları sonucu ya da şans, kader, talih ve başka güçlü kişiler gibi kendisi dışındaki güçlerin işi olarak algılaması eğilimidir (Dönmez, 1986: 259). Diğer bir tanıma göre; bireyin kendi davranışının ortaya çıkmasında veya sonuçlarında, kendisinin belirli bir katkısının olduğuna inanması ya da inanmaması olarak ifade edilir (Ünsal, 2005: 24). Kontrol odağı, doğrudan insanların çevrelerinde dolayısı ile işlerinde meydana gelen olayları algılama ve davranış geliştirme biçimleri ile ilgilidir (Akbolat vd., 2011: 24).

Kontrol odağı algısı nedensellik belirtme ve sorumluluk yükleme ile ilgili görülmektedir. Yani, bireyler ödül ve cezalar biçiminde kendilerine olanların sorumluluğunu kendilerine ya da şans, kader, kısmet gibi kendileri dışındaki güçlere yüklemek eğiliminde olabilirler (Tümkiye, 2000: 1).

Bireyler günümüzde etrafında meydana gelen olayların nedenlerini atfettikleri duruma göre çeşitli kişilik yapısına sahiptirler. Bazıları bu olayların kendilerinin kontrolü altında olduklarına inanırken, bazıları da bu durumu şans, kader gibi nedenlere dayandırır. Kontrol odağı olarak adlandırılan bu durum, bireylerin kendi davranışları hakkındaki yargılarıdır (Akbulut, 2006: 171). Bunun sonucu olarak farklı kişilik

yapısına sahip bireyler ortaya çıkmaktadır. Çevresindeki olayları kendisinin düzenleyebileceğini düşününler iç kontrol odağına sahip bireyler, çevresindeki olaylara etki edemeyeceğini düşünenler dış kontrol odağına sahip bireyler olarak tanımlanır. İç kontrol odağına sahip bireyler, yaşamlarındaki herhangi durumla ilgili olarak mutsuz olduklarında bunu kendi çabalarıyla değiştirebileceklerine inanırken, dış kontrol odağına sahip bireyler ise, yaşamlarını yönlendirme konusunda çaresizlik yaşama eğilimindedirler ve yaşamlarını değiştirme olasılıklarının şans veya talihlerine bağlı olarak gerçekleşebileceklerine inanırlar (Solmuş, 2004: 40).

Temelde farklı kişilik yapısı, bireylerin karşılaştığı olaylara karşı farklı tepkiler vermesinden kaynaklanır. Olayların nedenlerinin kendi kontrolünde olduklarını düşünen bireyler başarıya ulaşırken; şans, kader gibi dış etmenlere bağlayan bireyler de başarısızlıkla karşılaşmaktadır. Çalışma yaşamının temel taşı olan bireyler de sahip oldukları kişilik yapısıyla yönetim sürecini ve çalışma örgütlerini önemli derecede etkilemektedir. Kontrol odağı, aynı zamanda kendi kendini yönetebilen toplumsal süreçlerdeki rolünün ve sorumluluğunun bilincinde olan bireylerden oluşan bir toplum meydana getirmek açısından değer taşımaktadır (Tümekaya, 2000: 2).

Birçok araştırmaya konu olan kontrol odağı kavramı, 1960'lardan sonra üzerinde durulan bir alan olmuştur. Kontrol odağı konusunda yapılan ilk deneysel çalışmalar, bireyin beklentilerinin nasıl oluştuğu temeline dayandırılmıştır (Phares, 1957: 339). Diğer taraftan ilk olarak, Julian B. Rotter (1954) tarafından kuramsallaştırılan kontrol odağı kavramı, Rotter tarafından, bireyin davranışlarının neden olacağı sonuçlar hakkındaki beklentileri şeklinde tanımlanmıştır. Rotter, bireyin sahip olduğu kontrol odağı inancının farklı bakış açılarına neden olabileceğini ve öğrenmenin, davranışçı

öğrenme kuramında olduğu gibi bir pekiştirmenin bir sonucu olamayacağını belirtmiştir (Tabak ve Erkuş, 2008: 215).

Kontrol odağı kavramına genel bir bakışın ardından, insanların dünyaya ve çevrelerindeki olaylara bakış açılarını gösteren önemli bir kişilik boyutu olan ve kontrol odağının alt boyutları olan iç kontrol odağı ve dış kontrol odağı kavramları ayrıntılı olarak anlatılacaktır.

## **2.2. İç ve Dış Kontrol Odağı**

Kontrol odağı, insanların çok genel ve çatışan inançlarını yansıtır. Kişilik yapısına bağlı olarak, iç ve dış kontrol odaklı olarak adlandırılan kontrol odağı, bireyin kalıplaşmış tutumlar geliştirmesidir. Bu tutum ve davranışların nedeni olarak, şans, kader gibi dış nedenlere bağlanan kontrol odağı yaklaşımı dış kontrol odağı; diğer taraftan kişinin kendi eylemlerinin sonucu olarak neden olduğunu belirten yaklaşım da iç kontrol odağı olarak belirtilir. İnsanların kötü ya da iyi, kendilerine olanlardan sorumlu oldukları yönündeki düşünceler iç kontrol odağı olarak tanımlanmaktadır. Ödüllere ulaşma ve cezadan kaçınma konusunda kişisel çabaların etkili olamayacağı yönündeki beklenti, dış kontrol odağını tanımlamaktadır (Akbulut, 2006: 173).

İç veya dış kontrol odağı kavramı, insanların dünyaya ve çevrelerindeki olaylara bakış açılarını gösteren önemli bir kişilik boyutudur. Birey sosyal gelişim süreci içinde çocukluktan başlayarak hangi davranışların hangi sonuçları doğuracağı ve hangi sonuçların kendi davranışından kaynaklandığı konusunda beklentiler geliştirir. Bu beklenti iki eğilimden birine doğru genellenir. İnsanlarda iyi ya da kötü, olumlu ya da olumsuz kendilerine olanların kendilerince ya da kendi dışlarındaki güçlerce

belirlendiği yolundaki iki genel eğilimden birinin ağırlık kazandığı görülmektedir (Demirkol, 2006: 54).

Rotter'e göre kontrol odağı, kişinin belli bir davranışını belli bir pekiştiricinin izleyeceğine dair ortaya çıkmış bir beklentinin kuvvetine yönelik atıfları sürecidir. Pekiştirici, kişinin bazı davranışlarını izlediği ama tamamen davranışlarına bağlı olmadığı şeklinde algılandığında, başka güçlerin örneğin şansın, talihin ya da gücü elinde bulunduran diğer kişilerin isteği sonucu olarak algılanır. Bu durum "dışsal kontrol odağı" olarak adlandırılır. Eğer kişi olayların kendi davranışlarına ya da görelilik olarak sürekli olan kendi özelliklerine bağlı olduğu şeklinde algılsa, buna da "iç kontrol odağı" inancı denir (Erdoğan ve Ergün, 2011: 177).

### **2.2.1. İç Kontrol Odağı**

İç kontrol odaklılar, gelecekteki davranışlarını belirlemede kendilerine katkı sağlayacağına inandıkları çevresel uyarıcı ya da değişimlere daha fazla duyarlılık göstererek olayların sorumluluklarını alıp, başarı veya başarısızlıkta neden olarak kendilerini görürler (Meydan, 2010: 201).

Bir tanıma göre; iç kontrol odaklı bireyler başlarına gelenlerin kendi kabiliyetleri sonucunda meydana geldiğine inanırlar (Erdoğan ve Ergün, 2011: 177). İç kontrol odağına sahip bireyler, yaşadıkları olayların sonuçlarını kendi çaba ve yeteneklerine bağladıkları için bu olayları kontrol edebildiklerini ve bu olayların sonuçlarını değiştirebilme gücünün de kendi ellerinde olduğunu düşünürler (Dilekmen vd, 2009: 128). Diğer bir ifadeyle, iç kontrol odağına sahip bireyler, herhangi bir durumda olanları kontrol eden gücü kendi içlerinde (davranış, yetenek, becerilerinde) algırlar

(Demirkol, 2006: 55). Bu durum, iş yaşamında her şeyin kendi kontrollerinde olduklarını düşündükleri için, bireylerin daha başarılı olmasını sağlamaktadır.

İç kontrol odağına sahip bireyler, aldıkları ödülleri kendi davranışlarının bir sonucu olduğuna inanırlar ve hayatlarını kendilerinin kontrol edebileceklerine inanırlar (Akomolafe, 2011: 369). Yani, iç kontrol odaklı bireyler, dışsal kontrol odaklı bireylerin aksine, kader, şans gibi unsurları olayların sebebi olarak görmedikleri için, yaşamlarında daha kontrollü ve dengelidirler.

Bireylerin iç ve dış kontrol odağına sahip olup olmamalarına göre, farklı kişisel özelliklere sahip olurlar. Çoban ve Hamamcı'ya göre; içsel kontrol odağına sahip bireylerin; entelektüel akademik etkinliklerde daha fazla zaman harcadıkları, okul başarısının daha yüksek olduğu, özellikle yarışma ortamlarında daha üstün başarı gösterdikleri ve toplumsal olaylarda daha etkin oldukları görülmektedir. Bunun yanında içsel kontrol odağına sahip bireylerin, kendilerini daha etkili, güvenli ve bağımsız kişiler olarak algılayan, yüksek derecede öz-saygı ve olumlu öz kavramına sahip, daha fazla kişisel sorumluluk üstlenen, atılgan, girişimci, duygusal yönden daha sağlıklı ve dengeli oldukları görülmüştür (Çoban ve Hamamcı, 2006: 395).

Kontrol odağı ile ilgili literatür çalışmalarında içsel ve dışsal kontrol odaklı bireylerin kişilik özellikleri gruplandırılmaktadır. Yeşilyaprak'a göre; iç kontrol odaklı bireyler, aktif, daha girişimci, mücadelecidirler. Sorunların çözümünde çevresel uyaran ve ipuçlarını daha kolay algılayıp değerlendirebilmektedirler, engellemeler karşısında daha yapıcı tepkiler ortaya koyarlar, amaçlarına ulaşmada daha etkilidirler, kendilerini daha etkili, güvenli, bağımsız kişiler olarak algılarlar ve daha uyumlu davranış gösterirler, duygusal yönden daha sağlıklı ve dengelidirler, daha verimlidirler, olumlu



kişilik kavramına sahiptirler, stresten daha az etkilenirler, hayatla daha barışık ve fiziksel ve ruhsal olarak kendilerini daha iyi hissetmektedirler (Demirkol, 2006: 54).

İç kontrol odağına sahip bireyler iç gözlem yapma eğilimindedir ve duygularının yönlerini ve onların sonuçlarını analiz ederler. Ayrıca, olayları iç faktörlerin sonucu olarak görürler ve gelecekte aynı sonuçları yaşamamak için duygusal deneyimlerinden dersler çıkarırlar (Mohapatra ve Gupta, 2010: 4).

İç kontrol odağına sahip kişiler, çevresel koşulları değiştirme konusunda daha fazla adım atmakta, yeteneklerine veya başarı ya da başarısızlıklarına daha fazla önem vermektedirler. İç ve dış kontrol odağına sahip bireylerin iş ortamındaki davranışlarıyla ilgili en belirgin farklılıkların iş doyumu, işe bağlılık, motivasyon ve stres konularında ortaya çıkmaktadır (Çetin, 2011: 74). Özellikle iç kontrol odaklı bireyler, motivasyonu yüksek, stresin üstesinden gelme konusunda başarılı ve işe bağlılıkları yüksektirler. Bu durum özellikle iş yaşamında iç kontrol odaklı bireyleri daha başarılı konumlara taşımaktadır. Dış kontrol odağına sahip bireyler de, kader, şans gibi unsurların etkisinde kaldıkları için, kariyer planlaması konusunda başarılı öngörüler yapamamaktadırlar.

Bütün bu değerlendirmelerden sonra, genel olarak iç kontrol odağı inancına sahip bireylerin çevreden gelen olumsuz etkilere daha fazla direnen, kişisel özgürlüklerinin sınırlandırmasına güçlü tepki gösteren, kendilerini daha etkili, güvenli ve bağımsız kişiler olarak algılayan, olumlu kendilik algılamalarına sahip, atılgan ve girişimci kişiler oldukları söylenebilir (Basım ve Şeşen, 2006: 162).

### 2.2.2. Dış Kontrol Odağı

Dış kontrol odaklılar, başarı ve başarısızlık durumlarını hep kendileri dışındaki faktörler ile ilişkilendirme yaparak, başarısızlıklarda diğerlerini suçlarlar ve dış faktörleri ya da kendisini çevreleyen büyük ve karmaşık güçleri sorumlu tutarlar (Meydan, 2010: 201). Bu durumda, bireyler başlarına gelen olayları kendi kontrolleri dışında gördükleri için işe bağlılıkları ve motivasyonları düşük ve stresle başa çıkma konusunda başarılı değildirlir. Bunun sebebi, gelecek planlamaları konusunda daha çok kaderci olmaları sebebiyle, kendi dışındaki güçlerin etkisinde kalmaktadırlar.

Düşük dış kontrol odağına sahip gruplar, yüksek dış kontrol odağına sahip olanlara göre daha çok katılımcı karar almaya eğilimlidirler (Selart ve Johansen, 2011: 20).

Dış kontrol odaklı bireyler başlarına gelenlerin sebebinin büyük ölçüde kader olduğuna ya da başkalarının davranışlarının sonucunda meydana geldiğine inanırlar (Erdoğan ve Ergün, 2011: 177). Olayları kendi kontrolleri dışında gören dış kontrol odaklı bireyler, başkalarının davranışlarıyla hareket ettikleri için özgüvenleri düşüktür.

Dış kontrol odaklı bireyler herhangi bir durumda olayları kontrol etme gücünü, kendi davranışlarının dışında (şans, kader, talih, diğer kişiler) görürler (Demirkol, 2006: 55). Bu durumun bir sebebi de, geleneksel aile yapıları içinde yetişen bireylerin, kaderci yaklaşımı benimsemelerinin bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Çocukluk döneminde özgüveni yüksek olarak yetişen bireyler daha çok iç kontrol odaklı olmakta ve bu durum duygusal zekalarının yüksek olmalarına sebep olmaktadır. Dış kontrol odaklı olarak yetişmenin bir diğer sebebi de aile içinde ve okul yaşamında şiddete

maruz kalınmasıdır. Bu durum bireylerin özgüven eksikliğine ve duygularını yeteri kadar ifade edememeye sebep olmakta ve iç kontrollü bireyler yetişmemektedir.

Dışsalların bir diğer özelliği de, ödülleri eylemlerinin sonucu olarak görmezler ve şans ve diğer faktörler gibi dış olayların sonucu olarak görürler (Akomolafe, 2011: 369).

Bireyler iç ve dış kontrol odağına sahip olup olmamalarına göre, farklı kişisel özelliklere sahip olurlar. Her ne kadar çocukluk ve eğitim döneminde oluşan kişilik yapısıyla yerleşmiş olan kontrol odağı bireyin bulunduğu ve yaşadığı çevre ve aldığı eğitimle değişebilse de, kişilik yapısına göre değişen iç ve dış kontrol odaklılık, beraberinde bazı kişilik özellikleri de doğurmaktadır. Çoban ve Hamamcı'ya göre; dışsal kontrol odağına sahip bireyler, depresif özellikler taşıyan, kendini kabul ve özsaygı düzeyi düşük, çaresizlik duyguları olan yalnız kişilerdir. Çevre üzerinde denetimlerinin olmadığına inanırlar ve bu durum onların daha kaygılı, edilgen, kuşkucu ve dogmatik olmasına yol açar. Uyumsuzluk ve psikolojik rahatsızlıkları daha çoktur. Kendilerine ve başkalarına daha az güvenirler. Çeşitli araştırmalar sonucunda elde edilen bu bulgular değerlendirildiğinde içsel kontrol odağına sahip bireylerin dışsal kontrol odağına sahip bireylere göre olumlu ve istenen bir kişilik özelliğine sahip oldukları söylenebilir (Çoban ve Hamamcı, 2006: 395).

Kontrol odağı ile ilgili literatür çalışmalarına göre, dış kontrol odaklı bireyler, itaatkarlardır, çevrelerine değişiklik yapma konusunda daha pasiflerdir, çevre üzerinde kontrollerinin olmadığına inandıkları ve olayları kontrol altına alamayacakları kanısından dolayı daha kaygılı, pasif, kuşkucu ve dogmatiktirler. Başkalarına daha az güvenen, kendilerini tanımada yetersiz, saldırgan ve daha çok savunma mekanizması kullanma eğilimindedirler. Özgüvenleri yetersiz kişilerdir, depresif özellikler taşıyan,

kendilerini kabul düzeyleri düşük kişilerdir, strese karşı daha duyarsızlardır, olaylardan daha çabuk etkilenirler, çeşitli konularda daha az yeterliliği olan, daha düşük beklenti düzeyine sahip bireylerdir (Demirkol, 2006: 56).

Bir pekiştirmenin veya sonucun kişinin kendi davranışlarına bağlı olmaması durumu; yani şansın, kaderin veya çevresel güçlerin bu süreçte rol oynadığının düşünülmesi dış kontrol odağı inancına işaret etmektedir (Çetin, 2011: 74).

Genel değerlendirmelerden, dış kontrol odağına sahip bireylerin, çevre üzerinde kontrollerinin olmadığına inanmalarından dolayı daha pasif, kendilerine ve başkalarına daha az güvenen kişiler oldukları söylenebilir (Basım ve Şeşen, 2006: 162). İç kontrol odaklı bireylerin kişilik özelliklerinin aksine, dış kontrollü bireyler yetişilen aile yapısı, alınan eğitim, yaş vb. unsurlara bağlı olarak özgüveni düşük kimseler olmaktadır. Gerek meslek, gerekse sosyal yaşamda değişiklik yapma konusunda yeterli özgüvene sahip olmayan dış kontrol odaklı bireyler, depresif özellikleri sebebiyle sosyal yaşam içinde yalnız bireylerdir. Bunun yanı sıra, dış kontrol odaklı bireyler kendileriyle barışık olmadıkları için, çaresizlik duygularına sahip olmaktadır.

### **2.3. Kontrol Odağı İle İlgili Kuramlar ve Ölçekler**

#### **2.3.1. Nowicki- Strickland Kontrol Odağı Ölçeği (LOC)**

Nowicki ve Strickland Kontrol Odağı Ölçeği (1973), davranışları denetleyen pekiştirmelerin içten ve dıştan odaklaşmasının algılanma düzeylerini değerlendirmek için geliştirilmiştir. Ölçeğin akademik yeterlik, sosyal olgunlaşma, bağımsızlık, üstesinden gelme ve kendi başına güdülenme davranışlarını değerlendiren 40 maddesi vardır. Ölçeğin maddeleri evet veya hayır tepkilerinden birinin işaretlenmesini gerektiren zorunlu seçme yöntemine göre belirlenmiştir. Ölçekten en az 0, en fazla 40

puan alınmaktadır. Elde edilen puanların yüksekliği dış kontrol odaklı olmayı, düşüklüğü ise iç kontrol odaklı olmayı göstermektedir (Küçükkaragöz vd., 2013: 4).

Ölçeğin Türkçe formu, Öngen (2003) tarafından 29 maddeden oluşmaktadır. Ölçek 4'lü Likert türünde olup, beş alt ölçekten oluşmaktadır. Bunlar, “Aile ilişkileri için kontrol odağı”, “Başarı için kontrol odağı”, “Akran ilişkileri içi kontrol odağı”, “Batıl inanç için kontrol odağı” ve “Kader için kontrol odağı”dır. Bu beş faktörün toplam varyansın % 36.8’ini açıkladığı belirlenmiştir. Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları “Aile ilişkileri için kontrol odağı” alt ölçeği için 74, “Başarı için kontrol odağı” alt ölçeği için 59, “Akran ilişkileri içi kontrol odağı” alt ölçeği için 61, “Batıl inanç için kontrol odağı” alt ölçeği için 62 ve “Kader için kontrol odağı” alt ölçeği için ise 47’dir. Ölçeğin tamamı için iç tutarlılık katsayısı 74’dür. Ölçekten alınan yüksek bireyin iç kontrol odaklı olduğunu, düşük puan ise dış kontrol odaklı olduğunu göstermektedir (Çolakkadıoğlu vd., 2011: 321).

### **2.3.2. Rotter Sosyal Öğrenme Kuramı**

Kontrol odağı kavramı ilk kez Rotter tarafından, sosyal öğrenme kuramı çerçevesinde yapılandırılmış bir kişilik özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu teoriye göre, kişiler başlarına gelen iyi veya kötü olayların sebeplerini algılama bakımından farklılaşmaktadırlar (Çetin, 2011: 74).

Kontrol odağı üzerine yapılan ilk deneysel araştırmalar (Phares, 1957: 339) daha çok bireylerin beklentilerinin beceri koşuluna mı yoksa şans koşuluna mı bağlı olarak ortaya çıktığını, yani beklentilerin nasıl oluştuğunu açıklamaya yönelmiştir. Rotter, kontrol odağını sosyal öğrenme kuramı içinde ele alarak ve bu çalışmalara dayanarak; pekiştireçlerin bireylerin davranışlarına bağlı olarak ortaya çıktığı durumlarda bireylerin

içten kontrol geliştirdiğini, pekiştireçlerin bireyin davranışlarının sonucuna bağlı olmaksızın rasgele ortaya çıktığı durumlarda ise bireylerin dıştan kontrol geliştirdiğini belirtmiştir (Erdoğan ve Ergün, 2011: 177).

Rotter'e göre kontrol odağı teorisinin alt yapısı sosyal öğrenme teorisinden gelmektedir. Rotter, pekiştireci, kontrol odağının bir boyutu olarak değerlendirir. Fakat pekiştirecin tek başına davranışı etkilemeyeceğini, bir davranışın ortaya çıkması için bireyin bir olaya ilişkin beklentileri, inançları farklı durumlarla karşılaştırılıp genelleştirilmektedir ve davranışın ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Rotter, aynı zamanda davranışların yalnız kişinin, bireysel algılamaları ya da pekiştiriciler tarafından değil, aynı zamanda kişinin davranışları sonucunda gereksinimlerini karşılamaya dönük beklentileri tarafından da oluştuğunu açıklar. Rotter'in Sosyal Öğrenme Kuramı, psikolojideki farklı iki önemli kuram olan davranışçı kuramlarla, bilişsel kuramları bütünleştirir. Karmaşık insan davranışını; davranışlar, beklentiler, pekiştirme değeri ve psikolojik durum olarak dört tür değişkenle açıklamaktadır (Demirkol, 2006: 56).

Rotter tarafından 1966 yılında geliştirilen "İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği" bireylerin genelleştirilmiş kontrolle beklentilerini bireyin kendi içindeki veya dışındaki güçlerin etkisinde olduğuna ilişkin inancını ölçmektedir. Bu ölçeğin Türkçeye uyarlama çalışmaları Dağ tarafından yapılmıştır. Tamamı 29 maddeden oluşan testin her bir soru maddesine ilişkin cevapları a ve b olmak üzere iki seçenektir. Ölçeğin puanlanmasında ise 29 maddenin 6'sı dolgu maddesi olduğu için puanlama sürecine katılmamaktadır. Böylece ölçeği yanıtlayan kişi 0 ile 23 arasında puan alabilmektedir. Yükselen puanlar dış kontrol odağı inancındaki artışı göstermektedir (Erdoğan ve Ergün, 2011: 179).

### 2.3.3. Yükleme Kuramı

Kontrol odağı kavramı, sosyal öğrenme kuramından başka, yükleme kuramında da kullanılmıştır. Yükleme kuramına göre, birey davranışın nedenini iki nedensel (içsel-dışsal) kaynaktan birine yükleyebilir. Bunlar davranışta bulunan kişinin kendisinden kaynaklanan “ kişisel” ve çevresinden kaynaklanan “ çevresel” nedenlerdir. Yetenek, inanç ve tutum gibi kişisel; yapılan işin güçlüğü ya da kolaylığı, toplumsal normlar ve davranışın gerçekleştiği ortam gibi çevresel etmenleri oluşturmaktadır (Dönmez, 1983: 37). Yükleme kuramı sonuç olarak iç ve dış kontrol odaklı olmanın sebeplerini ortaya koymaktadır. İki sebep olarak da, kişisel sebepler iç kontrol odağına; çevresel etmenler de dış kontrol odağına işaret etmektedir.

Yükleme kuramı, kontrol odağı kavramını açıklarken, yaşamları içerisindeki davranışları sırasında bireylerin, diğerlerinin kendileri ile ilgili düşüncelerinin etkisi altında olduğunu savunur. Kurama göre, insan doğasında kendisinin de içerisinde yer aldığı ya da almadığı olayları açıklamaya ve tanımlamaya yarayacak yüklemeler yapma eğilimi bulunmaktadır (Spahi, 2010: 44).

Weiner ve arkadaşları'na göre; bireyler başarı ve başarısızlıklarının nedenlerini dört temel kaynaktan birisine yükleme yaptıklarını belirtmektedirler. Bunlar yetenek, çaba, işin güçlüğü ve şanstır. Bu dört etmen “kontrol odağı” ve değişebilirlik olmak üzere iki boyut üzerinde toplanmaktadır. Böylece söz konusu dört etmen aşağıdaki gibi nitelendirilmektedir: ( Demirkol, 2006: 56)

- 1- Yetenek: İstikrarlı, iç kontrol edilebilir.
- 2- Çaba: İstikrarsız, iç kontrol edilebilir.
- 3- İşin güçlüğü: İstikrarlı, dış kontrol edilemez.
- 4- Şans: İstikrarsız, dış kontrol edilemez .

Yükleme kuramında nedensellik duruma özgü olarak değişebilmekte iken, sosyal öğrenme kuramında bireye özgü olarak belirlenmiştir. Yükleme kuramında, davranışın sonucu, durumun özelliğine göre yetenek, çaba, işin güçlüğü, talih gibi değişen etmenlere bağlanırken, sosyal öğrenme kuramında, bireyin iç ya da dış kontrol odaklı oluşuna göre belli etmenlere bağlanır (Demirkol, 2006: 57).

#### **2.4. Kontrol Odağı ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Çoban ve Hamamcı (2006: 393), yaptıkları çalışmada farklı kontrol odağına sahip bireylerin kullandıkları karar verme stratejilerini incelemişlerdir. Yapılan analizler sonucunda, öğrencilerin genel olarak içsel kontrol odağına sahip olduğu ve çoğunlukla mantıklı karar verme stratejisini kullandıkları tespit edilmiştir. Karar verme stratejilerinin kontrol odağı ile korelasyonları incelendiğinde, mantıklı karar verme stratejisi ile kontrol odağı arasında olumsuz yönde ve düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Kontrol odağının içtepsel karar verme stratejisi (düşünmeksizin, içten geldiği gibi) ve kararsızlıkla olan korelasyonunun ise olumlu yönde ve düşük düzeyde olduğu bulunmuştur.

Aktaş çalışmasında, öğretmenlerde kontrol odağı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Örgütsel vatandaşlık ile kontrol odağı arasındaki ilişki; örgütsel adalet, takdir edilme ve dostluk gibi faktörler de hesaba



katılarak incelenmiştir. Araştırmada, iç kontrol odaklılık ile örgütsel vatandaşlık davranışları boyutları arasında orta düzeyde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Diğer taraftan, öğretmenlerin iş ortamındaki fedakar, yardımsever, titiz, sabırlı, gönüllü davranışları ile öğretmenlerin kontrol odakları arasındaki ilişki ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; erkek öğretmenlerin kendilerini geliştirmek için daha çok çaba harcadıkları, sorunları büyütmeden halletmeye çalıştıkları, okulla ilgili görevlerde daha çok rol aldıkları ve okulun başarısı için daha çok uğraş verdikleri görülmektedir. Ayrıca örgüt üyelerinin özgüven duyguları, okul yönetimine karşı olan olumlu adalet algılamaları, yardımlaşmaya verdikleri değer, kararlarda etkili olma, takdir görme örgütsel vatandaşlık davranışlarını açıklayan önemli faktörler olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Aktaş, 2008: 2).

Bir başka çalışmada, iletişim süreçlerine odaklanan kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları ile kişisel bir değişken olan kontrol odağının bu yaklaşımların benimsenmesinde herhangi bir rolünün olup olmadığının araştırılması amaçlanmıştır. Elde edilen bulgular; özellikle iç kontrol odaklı kişilerin yapıcı ve olumlu çözüm süreçleri açısından yüzleşmeye daha çok önem verdiklerini, genel davranış sergilediklerini, çatışmaya yaklaştıklarını, kendilerini daha çok açtıklarını ve duygularını daha fazla sergilediklerini göstermektedir. Bununla birlikte demografik değişkenlerden cinsiyetin de çözüm yaklaşımlarının benimsenmesinde önemli rol oynadığı ve kadınların çatışma süreçlerinde daha fazla yüzleştikleri, kendilerini daha çok açtıkları ve daha fazla duygusal ifadeler sergileyerek çözüme yönelik daha aktif ve etkili davranışlarda buldukları ortaya çıkmıştır. Tüm bu bulgular, kişilerarası çatışma çözme süreçlerinde kişilik ve cinsiyet değişkenlerinin önemli rol oynadığını göstermektedir (Basım vd., 2009: 58).

Mohapatra ve Gupta, (2010: 1) duygusal zeka, iş-değerleri ve iç kontrol odağı arasındaki ilişkiyi bir Hint kamu kuruluşunda incelemiştir. Duygusal yönden zeki yöneticilerin çalışmalarının yüksek değerli olduğu hipotezi ve iç kontrol odağı, bu çalışma ile test edilmiştir. Duygusal zeka, duyguları algılama, kendi kendine duyguları ve sosyal becerileri yönetmek veya başkalarının duygularını yönetmek ve bir öz bildirim yoluyla duygularını kullanmak gibi farklı faktörlerle kuşatılmıştır. Bu çalışmanın bulguları iş değerleri ve duygusal zekanın tüm faktörleri arasında, yüksek bir korelasyon göstermektedir. Çalışma ayrıca, iç kontrol yöneticilerinde duyguları yönetmek, benlik, sosyal beceriler ve duyguları kullanma arasında anlamlı bir korelasyon vardır. Araştırma sonuçlarına göre; düşük kontrol odağına sahip bireylerin iç kontrol odağına sahip oldukları ve davranış, kapasite ve kişilikleri edindikleri ödüllerin belirlediği belirtilmektedir. Yüksek kontrol odağına sahip bireylerin ise; dış kontrol odağına sahip oldukları ve kazanımlarının kendi kontrolleri dışında olduğuna inandıkları sonucuna varılmıştır. Son olarak, dış kontrol odağına sahip bireylerin strese eğilimli oldukları ve klinik depresyona sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Spahi (2010: 3) çalışmasında, kamu kurumlarında çalışan personelin duygusal zeka ve kontrol odağı düzeyleri ile bu düzeylerin alt boyutları arasındaki farklılıkların eğitim ve cinsiyet değişkenlerine göre belirlenmesi, çalışanların duygusal zeka ve kontrol odağı düzeyleri arasındaki ilişkiyi ve kontrol odağı düzeyinin duygusal zeka düzeyini etkileyip etmediklerini belirlemiştir. Araştırma farklı iki ülkede yapıldığı için cinsiyet ve farklı kültürün duygusal zeka (düşük/ yüksek) ve kontrol odağı (içsel/ dışsal) düzeylerini etkileyip etkilemediğinin belirlenmesi açısından önemlidir. Araştırma sonuçlarına göre; Kosova'daki öğrencilerin duygusal zeka ölçeği ve alt boyutları puan ortalamalarının Türkiye'deki öğrencilerin duygusal zeka ölçeği ve alt boyutları puan

ortalamalarından yüksek olduğu belirlenmiştir. Kosova’da ve Türkiye’de öğrenim gören öğrencilerin duygusal zeka alt boyutlarında cinsiyet ve ülke değişkenlerine göre farklılıklar saptanmıştır. Ülke ve cinsiyet değişkenlerinin Kosova’da ve Türkiye’de öğrenim gören öğrencilerin duygusal zeka alt boyutları üzerinde ortak etkisinin anlamlı olmadığı bulunmuştur. Kosova ve Türkiye’deki öğrencilerin kontrol odağı ölçeği ve alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Türkiye’deki öğrencilerin kontrol odağı ölçeği ve alt boyutları ortalama puanlarının Kosova’daki öğrencilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Diğer bir ifade ile bu bulgu Kosova’daki öğrencilerin, Türkiye’dekilere kıyasla daha iç kontrol odaklı oldukları yönündedir. Kosova da ve Türkiye’de öğrenim gören öğrencilerin kontrol odağı alt boyutlarında cinsiyet ve ülke değişkenlerine göre farklılıklar saptanmıştır. Ülke ve cinsiyet değişkenlerinin Kosova da ve Türkiye’de öğrenim gören öğrencilerin kontrol odağı alt boyutu olan “kadercilik” üzerinde ortak etkisinin anlamlı olduğu bulunmuştur. Öğrencilerin duygusal zeka ve kontrol odağı düzeyleri arasında negatif, düşük ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Çırakoğlu ve Tezer (2010: 29) yaptıkları çalışmada, kontrol odağı ve eleştirel düşünmenin üniversite öğrencilerinin duygusal ilişkilerindeki doyumsuzlukları ele alış biçimleri üzerindeki rolünü araştırmışlardır. Çalışmaya Ankara’da bulunan beş üniversitenin farklı fakültelerinden üniversite öğrencileri katılmıştır. Ana çalışmada, kontrol odağı ve eleştirel düşünmenin doyumsuzluk tepkileri üzerindeki etkilerini test edebilmek için aracılı regresyon analizleri kullanılmıştır. Sonuçlar kontrol odağının terk etme, dile getirme ve ihmal puanlarını anlamlı biçimde yordadığını göstermiştir. Kontrol odağının terk etme ve ihmal puanları üzerinde negatif, dile getirme puanları üzerinde ise pozitif etkisi olduğu görülmüştür. Son olarak, terk etme ve dile getirme

puanlarının eleştirel düşünme tarafından anlamlı olarak yordandığı belirlenmiştir. Eleştirel düşünmenin dile getirme puanları üzerinde pozitif, terk etme puanları üzerindeyse negatif etkisi olduğu bulunmuştur.

Akomolafe (2011: 369), ortaöğretim öğretmenleri üzerinde duygusal zeka ve kontrol odağının etkileşimli ve göreceli etkilerini incelemiştir. Çalışmada, tabakalı rastgele örnekleme tekniği kullanılmıştır. Araştırma örneklemi için on (10) ortaöğretim üyesi ve üç yüz (300) öğretmen seçilmiştir. Veriler duygusal zeka ölçeği, kontrol odağı ve tükenmişlik ölçekleri vasıtasıyla toplanmışlardır. Üç hipotezler test edilmiştir ve anlamlılık 0.05 düzeyinde bulunmuştur. Çoklu regresyon analizi hipotezleri test etmek için kullanılmıştır.

Erdoğan ve Ergün (2011: 177) çalışmalarındaki amaç, iki farklı meslek grubunda çalışanların risk eğilimi ve kontrol odağı açısından karşılaştırılması ve risk alma eğilimi ile kontrol odağı arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda, Kastamonu İli Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı olarak görev yapan 263 erkek öğretmen ve Kastamonu İli Emniyet Müdürlüğü'ne bağlı görev yapan 168 erkek polis ile çalışılmıştır. Çalışmaya katılanlara Kontrol Odağı Ölçeği, Arnet Heyecan Arama Ölçeği ve kişisel bilgi formu uygulanmış bunlardan elde edilen bulgular SPSS (11.00) istatistik programı ile değerlendirilmiştir. Dış kontrol odaklıların, iç kontrol odaklılara oranla anlamlı şekilde daha fazla risk alma eğiliminde oldukları bulunmuştur.

Çetin (2011: 69), yaptığı çalışmada, kişiliği niteleyen özelliklerden öz yeterlilik ve kontrol odağının örgüt içi girişimcilik süreçlerinde bir rolü olup olmadığının ortaya çıkarmaya çalışmıştır ve iç girişimcilik süreçlerinin başarısında iç kontrol odaklı ve öz yeterliliği yüksek kişilerin önemini ortaya çıkarmıştır. Çalışmada, örgüt içi girişimcilik süreçlerinde rolü bulunan kişisel özelliklerden kontrol odağı ve öz

yeterlilik algısının etkilerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu bakımdan ortaya çıkan en temel bulgu iç kontrol odaklı ve öz yeterlilik algısı yüksek kişilerin girişimcilik süreçlerinde daha fazla başarı sağlayabileceğidir. Çalışmada ortaya çıkan bir bulgu, kişilerin elde ettikleri sonuç veya ödülleri ya da başarı veya başarısızlık durumlarını nelere atfettikleriyle ilişkili bir özellik olan kontrol odağının girişimcilik davranışlarının açıklanmasında rol oynadığıdır. Bu bağlamda başına gelen olay ve durumları kendi davranışlarının bir sonucu olarak algılayan ve çevresel koşulları değiştirme konusunda daha fazla adımlar atan iç kontrol odaklı kişilerin, örgüt içinde yeni ürün, hizmet ya da teknolojik süreçlerle sonuçlanacak yeni fikir, yenilik ve yaratıcılık süreçlerinde daha aktif rol aldıkları belirlenmiştir. Bununla birlikte iç kontrol odaklı kişilerin, risk alma konusunda daha esnek davranarak, belirsizliği algılama ve ortaya çıkabilecek kayıp ya da olumsuzluğu kabul etme düzeylerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca iç kontrol odaklıların sosyal sermaye açısından girişimcilik süreçlerinde önemli rol oynayan kişisel ağlarını genişletme konusunda daha etkili davrandıkları görülmüştür.

Basım ve diğerleri, yaptıkları çalışmada, bakanlıklar ve bakanlıkların bağlı/ilgili kuruluşlarından rastlantısal olarak belirlenen kamu çalışanının kontrol odaklarının, “yenilikçilik”, “risk alma ve fırsatlara odaklanma” alt boyutları ile ele alınan örgüt içi girişimcilik tutumları ile ilişkisini araştırmışlardır. Araştırma bulguları değerlendirildiğinde iç kontrol odaklı çalışanların, dış kontrol odaklılarla karşılaştırıldığında daha yenilikçi, daha fazla risk alabilen ve fırsatlara odaklanabilen kişiler oldukları ancak genel olarak kamu çalışanlarının sahip olduğu risk alma ve fırsatlara odaklanma tutumlarının düşük seviyede olduğu görülmüştür (Basım vd., 2009: 59).

## BÖLÜM 3

### DUYGUSAL ZEKA VE KONTROL ODAĞI ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN SAPTANMASINA YÖNELİK ANALİZLER

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

Bireyin, yaşam içinde gelişimdeki önemli kişilik değişkenlerinden iki tanesi duygusal zeka ve kontrol odağıdır. Bireyin bulunduğu toplumsal çevre içinde, bu iki değişken kişilik özelliklerine bağlı olarak farklılıklar göstermektedir. Bu bakımdan araştırmanın amacı, kamu çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri ile iç ve dış kontrol odağı arasında bir ilişki olup olmadığının belirlenmesidir. Bu amaçla ana hipoteze sahip olan çalışmanın literatüre daha fazla katkısını sağlamak amacıyla alt hipotezler oluşturulmuştur. Alt hipotezlerle yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve yetişme yeri gibi bir takım demografik özelliklerin, duygusal zeka ve kontrol odağı açısından herhangi bir farklılık oluşturup oluşturmadığı anlaşılmaya çalışılmıştır.

#### 3.2. Araştırmanın Önemi

Kamu çalışanlarının duygusal zeka düzeylerinin düşük olması onların hizmet sunmalarında verimliliği düşürmekte, bunun yanında enerji düşüklüğü, tükenmişlik gibi etkiler de oluşturmaktadır. Kamu çalışanlarının vatandaşa hizmet sunarken duygusal zekadan yoksun olmaları hizmetin gereği gibi yerine getirilememesine, motivasyon eksikliklerine sebep olmaktadır. Diğer taraftan sahip olunan kontrol odağının yönü (iç ve dış kontrol odağı) kamu çalışanlarının kariyer planlaması, motivasyon gibi birçok konuyla ilgili fikir vermektedir. Bu anlamda yapılan çalışmalar incelendiğinde kamu çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri ve kontrol odakları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Araştırma bulgularıyla duygusal zeka ve kontrol odağı

arasında muhtemel bir ilişkinin varlığını ortaya koymak önemli bir sonuç ortaya çıkaracaktır.

### 3.3. Araştırmanın Hipotezi

Çalışmada temel hipotez; “iç kontrol odağına sahip kamu sektöründe çalışan bireyler, yüksek duygusal zekaya sahiptir” şeklindedir. Dolayısıyla bu hipotezin bir de ikinci kısmı bulunmaktadır ki, o da doğal olarak “dış kontrol odağına sahip bireylerin düşük duygusal zekaya sahip olacağı” şeklindedir. Bu ana hipotezi desteklemesi için bazı araştırma soruları geliştirilmiştir. Bunlar;

- Yaş, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Yaş, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Cinsiyet, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Cinsiyet, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Medeni Durum, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Medeni Durum, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Eğitim durumu, duygusal zeka üzerinde anlamlı bir fark oluşturur mu?
- Eğitim durumu, kontrol odağı üzerinde anlamlı bir fark oluşturur mu?
- Gelir Düzeyi, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Gelir Düzeyi, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Yetişme yeri, duygusal zeka üzerinde anlamlı bir fark oluşturur mu?
- Yetişme yeri, kontrol odağı üzerinde anlamlı bir fark oluşturur mu? sorularıdır.

SPSS 16.0 programıyla veriler incelenmiş, analiz için t-testi, ANOVA, Güvenilirlik Testi, Pearson Korelasyon Testi’nden yararlanılmıştır.

### 3.4. Araştırmanın Evreni

Araştırma, Tokat İli Yeşilyurt ilçesinde uygulanmış ve ilçede çeşitli birimlerde görev yapan memurlar araştırma kapsamına alınmıştır. İlçe içinde kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan toplam 180 çalışan arasında, 150 katılımcı hedeflenmiş, ancak çeşitli sebeplerle 29 anket geri dönmemiş, 4 tanesi analize elverişli olmadığı için dikkate alınmamıştır. Bu sebeple, araştırmaya dahil edilen anket sayısı 117 olmuştur. Anketin geri dönüş oranı % 78 olmuştur.

Araştırmanın, Yeşilyurt ilçesinde polis memuru, öğretmen, mühendis, şef, müdür, memur gibi meslek mensupları üzerinde yapılmasının sebebi çeşitli meslek yelpazesinde duygusal zeka ve kontrol odağı arasında ilişkiyi anlayabilmek içindir. Özellikle ilçede görevli memurların eğitim düzeyleri genel olarak lisans ve lisans üstü olmaları sebebiyle anketin doldurulması sürecinde gerekli hassasiyeti gösterecekleri beklentisi oluşmuştur.

Araştırma bağlamında, kamu çalışanları üzerinde sonuçlara ulaşmak hedeflendiği için, ideal evrenden yani Türkiye’de görevli tüm kamu çalışanları üzerinde anket uygulamanın mümkün olamaması sebebiyle, gerçekçi evren olarak Yeşilyurt ilçesiyle sınırlandırılmıştır.

### 3.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmada ihtiyaç duyulan veriler, birincil veri toplama yöntemlerinden olan anket yardımıyla ortaya konulmuştur. Bu araştırmada kullanılan anket demografik sorular hariç iki farklı ana bölümden oluşmakta ve toplamda 80 sorudan oluşmaktadır.

Ankette kişilerin tutumlarını ve eğilimlerini ölçme amaçlı olarak kullanılan 5’li Likert yöntemi uygulanmıştır. Oluşturma, doldurma ve uygulama açısından avantajlı



olması ve bu yöntemle elde edilen verilerin değerlendirilmesinde iki alternatif bulunması sebebiyle bu yöntem uygulanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde ölçekte yer alan her bir ifadenin ayrı ayrı değerlendirilebilmesinin yanı sıra, ölçekte yer alan tüm ifadelerle ait skor üzerinden toplamı neticesinde elde edilen kümülatif toplam skor üzerinden değerlendirme yapılabilmektedir.

Anketin ilk bölümü toplam 33 soruyu kapsamaktadır. Bu bölüm duygusal zekanın ölçülmesi amacıyla hazırlanmıştır. Bu bölüm içinde 5., 28. ve 33. sorular ters skorlu sorulardır. Kullanılan duygusal zeka anketi literatürde önemli bir kullanım alanına sahip olan Schutte ve arkadaşlarının (1998) hazırlamış olduğu duygusal zeka anketinden çeviri yoluyla alınmıştır. Ek-1’de de verilen duygusal zeka anketinin temeli, 1990 yılında Salovey ve Mayer’in hazırlamış olduğu 62 soruluk anket soruları analize tabi tutularak, bazı çıkarmalar ve eklemeler yoluyla duygusal zekayı daha iyi ölçtüğü düşünülen toplam 33 maddelik anket olan Schutte ve arkadaşlarının (1998) anketidir. (Salovey ve Mayer, 1990: 185)

Anketin ikinci bölümü, Rotter tarafından 1966 yılında geliştirilen “İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği” ile ilgili dışsal kontrol odağı ve içsel kontrol odağı sorularından oluşmaktadır. Buna göre, ikinci bölüm 25 sorudan oluşan dışsal kontrol odağı anketi ve 22 sorudan oluşan içsel kontrol odağı sorularından oluşmaktadır. Türkçe’ye uyarlaması, Dağ (2002) tarafından yapılmıştır. (Erdoğan ve Ergün, 2011: 184)

Çalışmada kullanılan anket cevaplayıcıya ulaşma bakımından, elden bırakıp alınarak uygulanan anket yollarından geleneksel anket türlerindedir. 80 sorudan oluşan anketin ilk bölümünde ana hipoteze destek olması için 7 soruluk yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir düzeyi, bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı ve yetişilen

yer ile ilgili sorular yöneltmiştir. Bu sorulardan yaş, gelir düzeyi ve bakmakla yükümlü kişi sayısı konusunda cevaplayıcıya 0'dan herhangi bir uygun sayıya kadar cevap verme hakkı tanınmıştır. Cinsiyet ve medeni durum konusunda ikili cevap; eğitim durumu ve yetiştiğiniz yer ile ilgili dörtlü cevaptan biri cevaplayıcıdan seçmesi beklenmektedir.

Anket soruları, duygusal zekayı ve kontrol odağını ölçecek düzeyde katılımcılara yöneltmiştir. Duygusal zeka soruları içinde, “ Kişisel sorunlarım hakkında başkalarıyla konuşacağım zamanı bilirim; engellerle karşılaştığımda, daha önce de benzer engellerle karşılaştığım ve onların üstesinden geldiğim zamanları hatırlarım; uğraştığım şeylerin bir çoğunu iyi yapabileceğimi düşünüyorum.” gibi duygular yöneltmiş ve katılımcıdan 1 ile 5 puan aralığında katılıp katılmadığı sorgulanmıştır. İç kontrol odağını ölçen sorular olarak “ Aslında şans diye bir şey yoktur; hastalıklar çoğunlukla insanların dikkatsizliğinden kaynaklanır; insan yaşamında olabilecek şeyleri kendi kontrolü altında tutabilir.” gibi sorular yöneltmiştir. Dış kontrol odağı konusunda da “Bir şeyin olacağı varsa, eninde sonunda mutlaka olur; insan ne yaparsa yapsın, hiçbir şey istediği gibi sonuçlanmaz, insan ne yaparsa yapsın, olabilecek kötü şeylerin önüne geçemez.” gibi daha çok olayların sebeplerini kendileri dışında olduğu sonucuna ulaşılan sorular katılımcılara yöneltmiştir.

Çalışmada kullanılan anketle ilgili olarak güvenilirlik çalışmaları hakkında içsel tutarlılık analizine baktığımızda, içsel tutarlılığın ölçümünde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach alfa olarak adlandırılan alfa katsayısı kullanılmıştır. Çalışmada duygusal zeka, içsel kontrol odağı ve dışsal kontrol odağı üzerinde yapılan içsel tutarlılık analizi uygulanmıştır. Buna göre, Tablo 1’de toplam 33 sorudan oluşan

duygusal zeka sorularının içsel tutarlılığı ölçülmüş, Cronbach alfa 0.867 olarak elde edilmiştir. Alfa değerinin 0 ile 1 arası değer alması ve kabul edilebilir bir değer en az 0.7 olması gerektiği düşünüldüğünde, Cronbach alfa değeri 0.867 olduğu için, duygusal zekayla ilgili anket bölümünün güvenilirliğinin oldukça iyi olduğu söylenebilir.

**Tablo 1: Güvenilirlik Testi Sonuçları**

	<b>Cronbach Alfa</b>	<b>Madde Sayısı</b>
<b>Duygusal Zeka</b>	0,867	33
<b>Dış Kontrol Odağı</b>	0,817	25
<b>İç Kontrol Odağı</b>	0,846	22

Tablo 1’de anketin ikinci bölümü olan ve toplam 25 sorudan oluşan dışsal kontrol odağı sorularının içsel tutarlılık analizini ölçmek amacıyla, Cronbach alfa değerinin 0.817 olduğunu görmekteyiz. 0 ile 1 arasında değer alan, literatürde 0.5 ve üzerinin makul kabul edildiği ve 1’e yaklaştıkça güvenilirliği artan alfa değeri tabloda oldukça yüksek olduğu için dışsal kontrol ile ilgili anketin güvenilirliğinin oldukça iyi olduğunu söyleyebiliriz.

İçsel tutarlılık bakımından anketimizin ikinci bölümünde yer alan ve toplam 22 sorudan oluşan içsel kontrol odağı anketinin güvenilirliği konusunda, yine Tablo 1’e baktığımızda, Cronbach alfa değerinin 0.846 olduğunu görmekteyiz. Duygusal zeka ve dışsal zeka anketinin güvenilirliğinin yüksek olması gibi, içsel kontrol odağı anketinin güvenilirliğinin de oldukça iyi olduğunu görmek mümkündür.

### 3.6. Araştırmanın Sınırlılığı

Araştırma yapılırken bazı sınırlılıklar olduğu açıktır. Öncelikle anket çalışması yapılırken, anketlerin kamu çalışanlarına teslim edilip kendilerinin doldurmalarının istenmesi çalışma için bir sınırlılıktır. Ancak anketlerin toplu olarak geri alınması sebebiyle bu sınırlılık en aza indirilmiştir. Bu bakımdan katılımcılar karşısındakilerin beklentilerine uyabilme kaygılarının asgari düzeye indiği kabul edilebilecektir.

### 3.7. Araştırma Kitlesinin Genel Özellikleri

Araştırmaya katılan kamu çalışanları, ilçede değişik kurumlarda görev yapan toplam 117 kişiden oluşmaktadır. Katılımcılar, emniyet müdürlüğü, ilçe hastanesi, tapu müdürlüğü, ilçe yazı işleri müdürlüğü, nüfus müdürlüğü, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı, milli eğitim müdürlüğü, müftülük, halk eğitim merkezi müdürlüğü, ilçe halk kütüphanesi, ilçe tarım müdürlüğü personelinde oluşmaktadır. Bu çalışma için seçilen örneklem, ilçede görevli tüm kamu görevlileridir. Evren olarak ülkemizde çalışan tüm kamu çalışanları düşünüldüğünde, seçilen örneklem ile evren hakkında yorum yapma amacı güdülmüştür.

Ankete katılanlara baktığımızda Tablo 2’de, 40 kadın ve 77 erkek katılımcıların toplamı 117’dir. Yani katılımcıların % 34,2’si kadın, % 65,8’si erkektir.

**Tablo 2: Örneklem Kitlesinin Cinsiyet Durumuna Göre Dağılımı**

<b>Cinsiyet</b>	<b>Frekans Dağılımı</b>	<b>Yüzde Frekans Dağılımı</b>	<b>Kümülatif Yüzde Dağılım</b>
<b>Kadın</b>	40	34,2	34,2
<b>Erkek</b>	77	65,8	100,0
<b>Toplam</b>	117	100,0	

Katılımcıların medeni durumlarını incelediğimizde, 72 kişi evli, 45 kişi bekardır. Buna göre, Tablo 3'te katılımcıların % 61,5'i evli, % 38,5'i de bekar olarak görülmektedir.

**Tablo 3: Örneklem Kitlesinin Medeni Duruma Göre Dağılımı**

<b>Medeni Durum</b>	<b>Frekans Dağılımı</b>	<b>Yüzde Frekans Dağılımı</b>	<b>Kümülatif Yüzde Dağılım</b>
<b>Evli</b>	72	61,5	34,2
<b>Bekar</b>	45	38,5	100,0
<b>Toplam</b>	117	100,0	

Katılımcıların yaş durumlarını incelediğimizde, Tablo 4'te 25 yaş ve altı 10 kişi (% 8,5), 25-34 yaş arası 66 kişi (% 56,4), 35-44 yaş arası 32 kişi (% 27,4), 45-54 yaş arası 8 kişi (% 6,9) ve 55 yaş ve üzeri 1 kişi (% 0,8) olarak görülmektedir.

**Tablo 4: Örneklem Kitlesinin Yaş Durumuna Göre Dağılımı**

<b>Yaş Durumu</b>	<b>Frekans Dağılımı</b>	<b>Yüzde Frekans Dağılımı</b>	<b>Kümülatif Yüzde Dağılımı</b>
<b>25 yaş altı</b>	10	8,5	8,5
<b>25-34 yaş arası</b>	66	56,4	64,9
<b>35-44 yaş arası</b>	32	27,4	92,3
<b>45-54 yaş arası</b>	8	6,9	99,2
<b>55 yaş ve üstü</b>	1	0,8	100,0
<b>Toplam</b>	117	100,0	

Tablo 5, katılımcıların eğitim düzeyleri hakkında bilgi vermektedir. Buna göre, katılımcılardan 3 kişi ilk veya ortaokul mezunu (% 2,6), 11 kişi lise mezunu (% 9,4), 90 kişi üniversite mezunu (% 76,9) ve nihayet 13 kişi lisansüstü mezundur. (% 11,1)

**Tablo 5: Örneklem Kitlesinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı**

<b>Eğitim Durumu</b>	<b>Frekans Dağılımı</b>	<b>Yüzde Frekans Dağılımı</b>	<b>Kümülatif Yüzde Dağılımı</b>
<b>İlk veya Ortaokul</b>	3	2,6	2,6
<b>Lise</b>	11	9,4	12
<b>Üniversite</b>	90	76,9	88,9
<b>Lisansüstü</b>	13	11,1	100,0
<b>Toplam</b>	117	100,0	

Katılımcıların bakmakla yükümlü oldukları kişi sayıları hakkında Tablo 6'yı incelediğimizde, 53 kişi bakmakla yükümlü 1 kişiye (% 45,3), 37 kişi bakmakla yükümlü 2 kişiye (% 31,6), 11 kişi bakmakla yükümlü 3 kişiye (% 9,4), 8 kişi bakmakla yükümlü 4 kişiye (% 6,8), 4 kişi bakmakla yükümlü 5 kişiye (% 3,4), 3 kişi bakmakla yükümlü 6 kişiye (% 2,6) ve son olarak 1 kişi bakmakla yükümlü 7 kişiye (% 0,9) sahip bulunmaktadır.

**Tablo 6: Örneklem Kitlesinin Bakmakla Yükümlü Kişi Sayısına Göre Dağılımı**

<b>Bakmakla Yükümlü Kişi Sayısı</b>	<b>Frekans Dağılımı</b>	<b>Yüzde Frekans Dağılımı</b>	<b>Kümülatif Yüzde Dağılımı</b>
<b>1 Kişi</b>	53	45,3	45,3
<b>2 Kişi</b>	37	31,6	76,9
<b>3 Kişi</b>	11	9,4	86,3
<b>4 Kişi</b>	8	6,8	93,2
<b>5 Kişi</b>	4	3,4	96,6
<b>6 Kişi</b>	4	3,5	100,0
<b>Toplam</b>	117	100,0	

Katılımcıların gelir düzeylerine baktığımızda, Tablo 7'de, gelir düzeyi 2.000 TL ve altı olan 20 kişi (% 17,3), 2.000 ile 2.999 TL gelire sahip 72 kişi (% 61,5), 3.000 ile 3.999 TL arası gelire sahip 21 kişi (% 17,9), 4.000 ile 4.999 TL arası gelire sahip 1 kişi (% 0,8) ve 5.000 TL ile daha üstü gelire sahip 3 kişi (% 2,5) bulunmaktadır.

**Tablo 7: Örneklem Kitlesinin Gelir Durumuna Göre Dağılımı**

<b>Gelir Düzeyi</b>	<b>Frekans Dağılımı</b>	<b>Yüzde Frekans Dağılımı</b>	<b>Kümülatif Yüzde Dağılımı</b>
<b>2.000 TL altı</b>	20	17,3	17,3
<b>2.000 - 2.999 TL arası</b>	72	61,5	78,8
<b>3.000 -3.999 TL arası</b>	21	17,9	96,7
<b>4.000 TL ve üstü</b>	4	3,3	100,0
<b>Toplam</b>	117	100,0	

Katılımcılarla ilgili Tablo 8’de yetişilen yer ile ilgili bilgilere yer verilmektedir. Buna göre, 19 kişi büyük şehirde yetiştiğini (% 16,2), 50 kişi il merkezinde (% 42,7), 28 kişi ilçelerde (% 23,9) ve son olarak da 20 kişi de kasaba ve köylerde (% 17,1) yetiştiğini belirtmektedir.

**Tablo 8: Örneklem Kitlesinin Yetişilen Yere Göre Dağılımı**

<b>Yetişilen Yer</b>	<b>Frekans Dağılımı</b>	<b>Yüzde Frekans Dağılımı</b>	<b>Kümülatif Yüzde Dağılımı</b>
<b>Büyükşehir</b>	19	16,2	16,2
<b>İl Merkezi</b>	50	42,7	59,0
<b>İlçe Merkezi</b>	28	23,9	82,9
<b>Kasaba ve Köy</b>	20	17,1	100,0
<b>Toplam</b>	117	100,0	



### 3.8. Hipotez Testlerinin Analizi

#### 3.8.1. İçsel Kontrol Odağı ile Duygusal Zeka Arasındaki İlişkinin Testi

Çalışmanın ilk ve temel hipotez konularından biri, iç kontrol odağı ile duygusal zeka arasında bir ilişki olup olmamasıdır. Hipotez; iç kontrol odağı yüksek olan kişilerin, duygusal zekaları da yüksektir şeklinde kurgulanmıştır. Tablo 9'a göre, duygusal zeka ile iç kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. ( $r= 0.543$  ;  $p= 0.000$ ) Korelasyon katsayısı  $r= 0.543$  olduğu hesaba katıldığında bu ilişkinin olumlu yönde güçlü olduğu söylenebilir.

**Tablo 9: Duygusal Zeka İle İç-Dış Kontrol Odağına İlişkin Korelasyon Sonuçları**

		İç Kontrol Odağı	Dış Kontrol Odağı
Duygusal Zeka	Korelasyon Katsayısı	0,543	0,044
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,634
	N	117	117

#### 3.8.2. Dışsal Kontrol Odağı ile Duygusal Zeka Arasındaki İlişkinin Testi

Tablo 9'da görüldüğü gibi, duygusal zekayla dış kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. ( $p= 0.634$ ) Buna göre anlamlı bir ilişki olması için  $p < 0.05$  olması gerektiğinde tabloya göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

### 3.8.3. Yaş İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki

Tablo 10'a baktığımızda, yaş ile duygusal zeka arasındaki ilişkiye ilişkin korelasyon sonuçlarına göre, yaş ile duygusal zeka arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. ( $p= 0.848$ )

**Tablo 10: Yaş İle Duygusal Zeka ve Kontrol Odağı Arasındaki İlişkiye İlişkin Korelasyon Sonuçları**

		Duygusal Zeka	İç Kontrol Odağı	Dış Kontrol Odağı
Yaş	<b>Korelasyon Katsayısı R</b>	-0,018	0,030	0,031
	<b>Sig. (2-tailed) P</b>	0,848	0,746	0,738
	<b>N</b>	117	117	117

### 3.8.4. Yaş İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki

Tablo 10'a baktığımızda, yaş ile iç kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. ( $p= 0.746$ ) Yine yaş ile dış kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. ( $p= 0.738$ )

### 3.8.5. Cinsiyet İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki

Katılımcıların cinsiyetinin, duygusal zekada bir fark oluşturup oluşturmadığını inceleyebilmek için bağımsız t-testi uygulanmıştır. Tablo 11'e göre, katılımcıların erkek veya kadın olmalarının duygusal zeka açısından bir önemi yoktur. ( $p= 0.620$ )

**Tablo 11: Cinsiyet İle Duygusal Zeka ve Kontrol Odağı Ortalamaları, Standart Sapmalar ve Bağımsız T-testi Sonuçları**

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Zeka	Kadın	40	1,3858	12,46511
	Erkek	77	1,3996	15,17567
İç Kontrol Odağı	Kadın	40	83,6750	10,28164
	Erkek	77	85,6883	13,49002
Dış Kontrol Odağı	Kadın	40	70,3750	15,85299
	Erkek	77	67,9221	18,05238

	Eşit Varyans İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
	F	P (Sig.)	t	df	Sig. (2-tailed)
Duygusal Zeka	0,606	0,438	-0,497	115	0,620
İç Kontrol Odağı	2,834	0,095	-0,827	115	0,410
Dış Kontrol Odağı	2,356	0,128	0,726	115	0,469

### 3.8.6. Cinsiyet İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki

Tablo 11'e göre, bağımsız t-testi sonuçlarına göre, katılımcıların erkek veya kadın olmalarının iç kontrol odağı açısından bir önemi yoktur. ( $p= 0.410$ ) Yine katılımcıların erkek veya kadın olmalarının dış kontrol odağı açısından bir önemi bulunmamaktadır. ( $p= 0.469$ )

### 3.8.7. Medeni Durum İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki

Katılımcıların medeni durumlarının, duygusal zekada bir fark oluşturup oluşturmadığını inceleyebilmek için bağımsız t-testi uygulanmıştır. Tablo 12'ye göre, katılımcıların evli veya bekar olmalarının duygusal zeka açısından bir önemi yoktur. (p= 0.203)

**Tablo 12: Medeni Durum İle Duygusal Zeka ve Kontrol Odağı Ortalamaları, Standart Sapmalar ve Bağımsız T-testi Sonuçları**

	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Zeka	Evli	72	1,4082	12,66394
	Bekar	45	1,3736	16,44157
İç Kontrol Odağı	Evli	72	85,9028	12,23728
	Bekar	45	83,5556	12,85859
Dış Kontrol Odağı	Evli	72	69,9167	18,19282
	Bekar	45	66,9111	15,79531

	Eşit Varyans İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
	F	P (Sig.)	t	df	Sig. (2-tailed)
Duygusal Zeka	2,540	0,114	1,281	115	0,203
İç Kontrol Odağı	0,000	0,986	0,990	115	0,324
Dış Kontrol Odağı	2,127	0,147	0,913	115	0,363

### **3.8.8. Medeni Durum İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki**

Tablo 12'ye göre, bağımsız t-testi sonuçlarına göre, katılımcıların evli veya bekar olmalarının iç kontrol odağı açısından bir önemi yoktur. ( $p= 0.324$ ) Yine katılımcıların evli veya bekar olmalarının dış kontrol odağı açısından bir önemi bulunmamaktadır. ( $p= 0.363$ )

### **3.8.9. Eğitim Durumu İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki**

Eğitim durumunun duygusal zeka açısından bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Ankette eğitim durumunu ölçmek için “ilk veya ortaokul, lise, üniversite ve lisansüstü” olmak üzere dört grup oluşturulmuştur. Tablo 13'e göre, katılımcıların eğitim düzeyleri onların duygusal zekaları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmamaktadır. ( $p = 0.110 > 0.05$ )

### **3.8.10. Eğitim Durumu İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki**

Eğitim durumunun kontrol odağı (iç ve dış kontrol odağı) açısından bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için yine varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Tablo 13'e göre, katılımcıların eğitim düzeyleri onların sahip oldukları iç kontrol odağı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmamaktadır. ( $p = 0.899 > 0.05$ ) Aynı tabloda, katılımcıların eğitim düzeylerinin onların sahip oldukları dış kontrol odağı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığını görmekteyiz. ( $p = 0.062 > 0.05$ )

**Tablo 13: Katılımcıların Eğitim Durumu İle Duygusal Zekaları ve Kontrol Odakları İle İlgili ANOVA Sonuçları**

		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Sd</b>	<b>Kareler Ortalaması</b>	<b>F</b>	<b>Anlamlılık Sig.</b>
<b>Duygusal Zeka</b>	<b>Gruplar Arası</b>	1222,019	3	407,340	2,056	0,110
	<b>Grup İçi</b>	22391,212	113	198,152		
	<b>Toplam</b>	23613,231	116			
<b>İç Kontrol Odağı</b>	<b>Gruplar Arası</b>	93,606	3	31,202	0,196	0,899
	<b>Grup İçi</b>	17966,394	113	158,995		
	<b>Toplam</b>	18060,000	116			
<b>Dış Kontrol Odağı</b>	<b>Gruplar Arası</b>	2171,867	3	723,956	2,513	0,062
	<b>Grup İçi</b>	32555,432	113	288,101		
	<b>Toplam</b>	34727,299	116			

### 3.8.11. Gelir Düzeyi İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki

Tablo 14'e göre, gelir düzeyi ile duygusal zeka arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. ( $p = 0.049$ ) Bu durum duygusal zeka ile gelir düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. ( $p = 0.049 < 0.05$ ) Yine tablodan bu ilişkinin yönünü öğrenmek için, korelasyon katsayısı  $r = 0.182$  olduğu hesaba katıldığında bu ilişkinin olumlu yönde ve zayıf bir ilişki olduğu söylenebilir.

**Tablo 14: Gelir Düzeyi İle Duygusal Zeka ve Kontrol Odağı Arasındaki İlişkiye İlişkin Korelasyon Sonuçları**

		Duygusal Zeka	İç Kontrol Odağı	Dış Kontrol Odağı
<b>Gelir Düzeyi</b>	<b>Korelasyon Katsayısı R</b>	0,182	0,054	-0,150
	<b>Sig. (2-tailed) P</b>	0,049	0,565	0,107
	<b>N</b>	117	117	117

### 3.8.12. Gelir Düzeyi İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki

Gelir düzeyi ile kontrol odağı (iç ve dış kontrol odağı) arasında ilişki bulunup bulunmadığını anlamak için tekrar Tablo 14'e baktığımızda, gelir düzeyi ile iç kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. ( $p = 0.565$ ) Bu durum bize iç kontrol odağı ile gelir düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını göstermektedir. ( $p = 0.565 > 0.05$ ) Yine tablodan gelir düzeyi ile dış kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunmadığını görmekteyiz. ( $p = 0.107 > 0.05$ )

### 3.8.13. Yetiştirme Yeri İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki

Katılımcıların yetiştirme yeri ile duygusal zeka açısından bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Ankette yetiştirilen yeri ölçmek için "Büyükşehir, il merkezi, ilçe ve kasaba-köy" olmak üzere dört grup oluşturulmuştur. Tablo 15'e göre, katılımcıların yetiştikleri yer ile onların

duygusal zekaları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmamaktadır. ( $p = 0.132 > 0.05$ )

### 3.8.14. Yetiştirme Yeri İle Kontrol Odağı Arasındaki İlişki

Yetiştirilen yerin kontrol odağı (iç ve dış kontrol odağı) açısından bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için yine varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Tablo 15'e göre, katılımcıların yetiştikleri yerler, onların sahip oldukları iç kontrol odağı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmamaktadır. ( $p = 0.599 > 0.05$ ) Aynı tabloda, katılımcıların yetiştikleri yerin onların sahip oldukları dış kontrol odağı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığını görmekteyiz. ( $p = 0.614 > 0.05$ )

**Tablo 15: Katılımcıların Yetiştirme Yerleri İle Duygusal Zekaları ve Kontrol Odakları İle İlgili ANOVA Sonuçları**

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Sig.
Duygusal Zeka	Gruplar Arası	1138,006	3	379,335	1,907	0,132
	Grup İçi	22475,225	113	198,896		
	Toplam	23613,231	116			
İç Kontrol Odağı	Gruplar Arası	295,538	3	98,513	0,627	0,599
	Grup İçi	17764,462	113	157,208		
	Toplam	18060,000	116			
Dış Kontrol Odağı	Gruplar Arası	547,744	3	182,581	0,604	0,614
	Grup İçi	34179,555	113	302,474		
	Toplam	34727,299	116			



## SONUÇLAR VE YORUMLAR

Bu araştırmanın temel hipotezi, duygusal zekası yüksek olan çalışanların iç kontrol odaklı, duygusal zekası düşük olan çalışanların da dış kontrol odağına sahip olacakları şeklindedir. Ana hipoteze destek olması ve litaretüre katkı sağlaması için bazı alt hipotezlere de çalışmada yer verilmiştir. Veriler SPSS 16.0 programı ile yapılmıştır. Hipotez doğrultusunda eldeki verilerin incelenmesi için t-test, ANOVA, Güvenilirlik Testi, Pearson Korelasyon Testi'nden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonuçları, duygusal zeka ile kontrol odağı arasında ilişkinin varlığını ortaya koymuştur. Çalışmada korelasyon sonuçlarına göre ( $r= 0.543$ ;  $p = 0.000 < 0.05$  ) duygusal zeka ile iç kontrol odağı arasında güçlü bir ilişki gözlemlenmiş, ayrıca yine korelasyon sonuçlarına göre ( $p = 0.634$ ) duygusal zekayla dış kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki kurulamadığından, duygusal zekası yüksek olan çalışanların, iç kontrol odağına sahip oldukları ve duygusal zekası düşük olanların dış kontrol odaklı olabilecekleri sonucuna ulaşılmıştır. Konunun ayrıntılarını ortaya koymak için; yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, yetişme yeri açısından duygusal zeka ve iç-dış kontrol odağı değişkenlerinde farkın olup olmadığı aranmıştır.

Son yıllarda büyük bir öneme sahip olan ve akademik zekanın yanında birçok araştırma konusu olan duygusal zeka, kamunun kendisi ve çalışanları açısından da önemli bir yere sahiptir. Kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını tanımasını ve değerlendirmesini sağlayan duygusal zeka, duyguların enerjisini günlük yaşama ve bilhassa yapılan işe etkin bir biçimde katmakta ve bu durum başarıyı beraberinde getirmektedir. Duygusal açıdan zeki kişiler, empati kurabilen, olumlu ilişkilere sahip ve kendileriyle, başkalarını yönlendirebilen kişilerdir. Araştırmanın duygusal zeka

boyutuyla kamu çalışanları üzerinde yapılmasının sebebi, duygusal zekası yüksek olanların, hizmet alan bireylerle ilişkilerinde başarılı olmaları, yüksek motivasyona sahip olmaları ve sonuç olarak yapılan işin verimli olması sebebiyledir. Duygusal zekası yüksek olanlar, zor durumlar karşısında esnek ve baş edici olmakta ve stresli durumlarda başarılı ve yüksek motivasyona sahip olmaktadır. İşte, duygusal zekası yüksek bir kamu çalışanı, duygularının farkında olan ve bu duygularını idare edebilen, başkalarının duygularını anlayıp onlarla etkili bir şekilde başa çıkabilen kişi olarak tanımlanmaktadır.

Araştırmanın ana hipotezinin bir diğer ayağı olan kontrol odağı, (iç ve dış kontrol odağı) bireyin iyi ya da kötü olarak kendisini etkileyen olayları kendi yeteneklerine, özelliklerine ya da kader gibi dış etkenlere bağlama eğilimi olarak ifade edilmektedir. Kişinin iç veya dış kontrol odağına sahip olması onu çalışma yaşamında birçok yönden etkilemektedir. İç kontrol odağına sahip bir kamu çalışanı, daha çok istişari karar almaya eğilimli iken, dış kontrol odaklı bir çalışan daha çok katılımcı karar alma eğilimindedir. Diğer taraftan, çevresinde meydana gelen olayların sebebini kendisi olarak gören bir çalışan, kariyer planlaması konusunda kendisine güvenen ve yüksek motivasyona sahip birey olacaktır. Bu durum da duygusal zekanın sonuçları gibi, yapılan işin daha verimli olmasını ve hizmet alanla ilişkilerde olumlu sonuçlar doğmasına sebep olacaktır. Diğer taraftan dış kontrol odaklı kamu çalışanı, ödüllere ulaşma ve cezadan kaçınma konusunda kişisel çabaların etkili olamayacağı yönünde bir tutum geliştirecektir. Bu durum bireyin tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya kalmasına sebep olacaktır.

Yeşilyaprak'a göre, iç kontrol odaklı bireylerin kişilik özelliklerine baktığımızda, aktif, daha girişimci, mücadeleci sorunların çözümünde daha yapıcı

tepkiler ortaya koyabilen, amaçlarına ulaşmada daha etkili, kendilerini daha etkili, güvenli, bağımsız ve daha uyumlu gösterebilen, duygusal yönden daha sağlıklı ve dengeli kişilerdir. Ayrıca, daha verimli, stresten daha az etkilenen, hayatla daha barışık ve fiziksel ve ruhsal olarak kendilerini daha iyi hisseden kişiler olarak tanımlanmaktadır. Dış kontrol odaklı bireyler ise, itaatkar, çevrelerine değişiklik yapma konusunda daha pasif, çevre üzerinde kontrollerinin olmadığına inanan ve olayları kontrol altına alamayacakları kanısından dolayı daha kaygılı, pasif, kuşkucu ve dogmatiktirler. Başkalarına daha az güvenen kendileri tanımada yetersiz, saldırgan ve daha çok savunma mekanizması kullanma eğiliminde, özgüvenleri yetersiz, depresif özellikler taşıyan, kendilerini kabul düzeyleri düşük, strese karşı daha duyarsız, olaylardan daha çabuk etkilenen, çeşitli konularda daha az yeterliliği olan, daha düşük beklenti düzeyine sahip bireyler olarak tanımlanabilir (Demirkol, 2006: 55).

Kamu çalışanlarının iç veya dış kontrol odağına sahip olmaları, onların iş ortamındaki davranışlarıyla ilgili en belirgin farklılıkların iş doyumunu, işe bağlılık, motivasyon ve stres konularında ortaya çıkmaktadır. Bu konuda iç kontrol odaklılar, çalışma yaşamında, daha verimli, stresten daha az etkilenen, hayatla daha barışık ve fiziksel ve ruhsal olarak kendilerini daha iyi hisseden kişiler olarak daha başarılı olmaktadır.

Çalışma iki temel hipotez üzerine kurulmuştur. Bunlar;

- İçsel kontrol odaklı bireylerin, duygusal zekaları yüksektir.
- Dışsal kontrol odaklı bireylerin, duygusal zekaları düşüktür.

Çalışmanın ana hipotezlerinden ilki, içsel kontrol odaklı bireylerin, duygusal zekalarının yüksek olduğu yönündedir. Araştırmada duygusal zeka ile içsel kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç ve güçlü bir ilişki görülebilmektedir.

Bunun temel sebebi, iç kontrol odaklı bireylerin sorunların çözümünde daha yapıcı tepkiler ortaya koyabilen, kendilerini daha etkili, güvenli, bağımsız ve daha uyumlu davranış gösterebilen, duygusal yönden daha sağlıklı ve dengeli kişiler olmasından kaynaklanmaktadır. Çünkü, içsel kontrol odaklı kişilerin bu özellikleri duygusal zekası yüksek olan bireylerin kişilik özellikleriyle örtüşmektedir. Duygusal zekası yüksek olan ve iç kontrol odaklı bireyler, daha verimli, stresten daha az etkilenen, hayatla daha barışık ve fiziksel ve ruhsal olarak kendilerini daha iyi hisseden kişiler olarak tanımlanmaktadır. Kamu çalışanları arasında yapılan çalışmada, duygusal açıdan zeki bireyler, kendilerinin, başkalarının ya da grupların duygularını kontrol etme, yönetme, değerlendirme ve tanımlamak için sahip olması gereken yeteneğe sahiptirler. Gerek sosyal yaşam içinde gerekse iş hayatı içinde bireyin mutlu olması ve diğer insanlarla ve hizmet alan kişilerle kurulan ilişkinin sağlıklı olması duygusal zekaya bağlıdır. Bu bakımdan, bir kamu çalışanının iş hayatı içinde başarılı veya başarısız olmasının önemli bir ayağı da duygusal zekasının yüksek veya düşük olmasına bağlıdır. Duygusal zekanın bu özellikleri, içsel kontrol odağının duyguları kontrol etme ve kendi sorumluluğunda olması özellikleriyle aynıdır.

Duygusal zekası yüksek bireylerin, iç kontrol odaklı olmaları, gelecekteki davranışlarını belirlemede kendilerine katkı sağlayacağına inandıkları çevresel uyarıcı ya da değişimlere daha fazla duyarlılık göstererek olayların sorumluluklarını alıp, başarı veya başarısızlıkta neden olarak kendilerini görmeleri olarak tanımlanır. Yani, iç kontrol odaklı bireyler, olumsuz durumlara karşı daha dirençli, daha özgürlükçü, kendilerini bağımsız ve etkin olarak gören, sorumlulukları kaldırabilen, girişimci, duygusal yönden daha dengeli ve sağlıklı kişiler olması sebebiyle duygusal zekaları yüksek kişiler olarak görülmektedir. Çalışmanın evreni sayılan kamu görevlilerinden

içsel kontrollüer, yaşadıkları olayların sonuçlarını kendi çaba ve yeteneklerine bağladıkları için bu olayları kontrol edebildiklerini ve bu olayların sonuçlarını değiştirebilme gücünün de kendi ellerinde olduğunu düşünmektedirler. Bu özellikler çalışma sonucunda duygusal zekalarının da yüksek olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Bir diğer konu ise, iç kontrol odağına sahip bireylerin iç gözlem yapma eğiliminde olmaları ve duygularının yönlerini ve onların sonuçları analiz etmeleridir. Duygusal zekanın genel özelliği olan iç gözlem yapma eğilimi, çalışmada hem iç kontrol odaklı bireylerin hem de duygusal zekaları yüksek olan bireylerin ortak özellikleri arasında sayılmaktadır. Ayrıca, iç kontrol odaklı bireyler gerek meslek yaşamında gerekse sosyal yaşamda hoşlarına gitmeyen durumlar karşısında, bunları değiştirme ve çözme konusunda daha başarılı oldukları muhakkaktır. Bu durum yüksek düzeyde duygusal zekayı gerektirir. Bu sebeple bu özelliklerinden ötürü, iç kontrollü bireylerin, duygusal zekalarının yüksek olabileceğini söyleyebiliriz.

Çalışmanın ikinci ana hipotezi de, dışsal kontrol odaklı bireylerin, duygusal zekaları düşük olmasıdır. Araştırma sonunda, duygusal zekayla dış kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bunun bir sebebi, dış kontrol odaklı bireylerin, başarı ve başarısızlık durumlarını hep kendileri dışındaki faktörler ile ilişkilendirme yaparak, başarısızlıklarda diğerlerini suçlamaları ve dış faktörleri ya da kendisini çevreleyen büyük ve karmaşık güçleri sorumlu tutmaları olabilir. Dış kontrol odaklıların bu özelliği, duygusal zekası yüksek bireylerin sosyal, duygusal ve başa çıkma yetenekleriyle zıt özellikler göstermektedir.

Çalışmada duygusal zeka ile dış kontrol odağı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmamasının olası bir diğer sebebi de, dışsal kontrol odağına sahip bireyler, depresif özellikler taşıyan, kendini kabul ve özsaygı düzeyi düşük, çaresizlik duyguları olan

yalnız kişiler olmalarıdır. Bu kişilerin çevre üzerinde kontrollerinin olmadığına inanmaları kaygılı, edilgen, kuşkucu ve dogmatik kişilik özelliğine sahip olmaları duygusal zekalarının düşük olmalarını göstermektedir. Diğer taraftan, uyumsuzluk ve psikolojik rahatsızlıkları daha çok olan dışsal odaklılar, duygusal zekaları yüksek olan bireylerden tam tersi kişilik özellikleri göstermektedirler. Dışsal kontrol odaklı bireylerin olayların sebeplerini kendi dışlarında görmeleri sebebiyle, kendilerine ve başkalarına daha az güvenmektedirler. İçsel kontrol odaklı bireylere göre farklı özellik gösteren dış kontrol odaklılar, kendilerine çok güvenen duygusal zekaları yüksek bireylerle de farklılık göstermiş olurlar. İç kontrol odaklı bireylerin aksine, dış kontrol odaklıların daha karamsar oldukları, ilişkilerinde başarılı olamadıkları görülmektedir. Bu karamsar yapı, duyguları kontrol edememekten kaynaklandığı için, duygusal zekaları düşük kimselerin dış kontrol odaklı olabilecekleri sonucuna ulaşılmaktadır.

Duyguların yönetimi ve stres altında karar verme konularında, duygusal zekaları yüksek bireyler zor durumlar karşısında baş edici ve esnek görünmelerine rağmen, dış kontrol odaklı bireyler, zor durumlarda duyguları yönetemez ve stres altında kötü karar verme eğilimindedirler. Bu durum duygusal zeka ile dış kontrol odağı arasında anlamlı bir ilişkinin kurulamamasının bir diğer nedeni olabilecektir. Son olarak, dış kontrol odağına sahip bireyler, iş ortamında iş doyumunu, işe bağlılık, motivasyon konusunda başarılı olamamakta, buna karşın duygusal zekaları yüksek bireyler yüksek motivasyona, işe bağlılığa ve iş doyumuna sahip olmaktadır.

Çalışmada, bu iki temel hipotezlerden ayrı olarak, duygusal zekaya ve kontrol odağına ilişkin on iki araştırma sorularına cevap aranmıştır. Bu sorular;

- Yaş, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Yaş, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratır mı?

- Cinsiyet, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Cinsiyet, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Medeni Durum, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Medeni Durum, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Eğitim durumu, duygusal zeka üzerinde anlamlı bir fark oluşturur mu?
- Eğitim durumu, kontrol odağı üzerinde anlamlı bir fark oluşturur mu?
- Gelir Düzeyi, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Gelir Düzeyi, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratır mı?
- Yetiştirme yeri, duygusal zeka üzerinde anlamlı bir fark oluşturur mu?
- Yetiştirme yeri, kontrol odağı üzerinde anlamlı bir fark oluşturur mu?

Yaşın, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığına cevap aranmıştır. Çalışmada, korelasyon sonuçlarına göre, yaş ile duygusal zeka arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmüştür. Yaş gruplarına göre, duygusal zeka farklılıkları ortaya konulmuş, bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Literatürde bazı araştırmalarda, yaş ile duygusal zeka arasında bir ilişki kurulabileceğine dair bulgular olmasına karşın, kamu çalışanları arasında yapılan araştırma bu sonucu vermemektedir.

Yaş ile ilgili bir diğer konu da; yaşın, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığına cevap aranmıştır. Korelasyon sonuçlarına göre, yaş ile iç veya dış kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır. Duygusal zekanın gelişimi gibi, kontrol odağı da akademik zekaya bağlılığının yanı sıra yaşa bağlı olarak zamanla iç veya dış kontrol odaklı olabileceği açıktır.

Cinsiyetin, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığına cevap aranmıştır. Çalışmada, bağımsız t-testi sonuçlarına göre; katılımcıların cinsiyetinin, duygusal zekada bir fark oluşturup oluşturmadığı incelenmiş ve katılımcıların erkek veya kadın olmalarının duygusal zeka açısından bir önemi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Kadınların toplumsal yaşam ve iş yaşamında erkekler kadar güç sahibi olmamaları, biyolojik yapılarının farklı olması, toplumsal yaşamda kadın ve erkeğe biçilen roller, yetiştirilme biçimleri gibi çeşitli sebepler sonucu duygusal zekayla cinsiyet arası bir ayırım yapılabilirse de, araştırma sonucunda cinsiyetin duygusal zeka ile ilişkili olmadığı sonucuna varılmıştır. Cinsiyetin, kontrol odağı açısından da anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığına cevap aranmıştır. Yine, bağımsız t-testi sonuçları ele alındığında, katılımcıların erkek veya kadın olmalarının iç-dış kontrol odağı açısından bir önemi olmadığı görülmüştür. Her ne kadar kadınların daha kadercı olmaları, bu sayede dış kontrol odaklı olabilecekleri ve erkeklerin de toplumun erkeğe yüklediği sorumluluk ve roller düşünüldüğünde iç kontrol odaklı olabilecekleri düşünülse de, araştırma kamu görevlileri üzerinde yapılmış ve katılımcıların tamamına yakını üniversite mezunu ve iş sahibi olmaları, bu sayede ekonomik bağımsızlıkları sebebiyle araştırma sonuçlarında da görüldüğü gibi, erkeklerin ve kadınların iç veya dış kontrol odaklı olabileceklerine ilişkin bir ayırım yapılamamaktadır. Araştırma sonuçları herhangi bir ilişkiyi göstermese bile, anne ve babaların çocuk yetiştirme tutumlarında, erkek çocuklarına daha hoşgörülü davrandıkları, kız çocuklarına ise daha baskıcı, korumacı davrandıkları düşünüldüğünde kız çocukların erkek çocuklarına göre daha dış kontrol odaklı olmaları beklenebilir. Yani, kız öğrenciler üzerinde, aile ve toplum baskısının daha fazla olması, davranışları üzerinde dış kontrolün daha fazla olması onları daha dış kontrol odaklı olma yönünde etkilediği düşünülebilir.



Medeni durumun, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığına cevap aranmıştır. Her ne kadar, katılımcıların evli olması, onların sosyal yaşam içinde daha aktif bir rol oynayabilecekleri, aile içi iletişimin kurulması, ebeveynlerin çocuklarıyla olan ilişkilerinin varlığı, evli kişilerin sorumluluk duygularının yüksek olması ve bu yolla duygusal zekalarının yüksek olabileceği düşünülse de, bağımsız t-testi sonuçlarına göre, katılımcıların evli veya bekar olmalarının duygusal zeka açısından bir öneminin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Medeni durumun, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığına da cevap aranmıştır. Yine bağımsız t-testi sonuçlarına göre, katılımcıların evli veya bekar olmalarının iç veya dış kontrol odağı açısından bir önemi bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Evli bireylerin, aile sorumluluğu ilkesine göre, daha çok iştişari kararlar alma eğiliminde olması sebebiyle iç kontrol odaklı olabilecekleri ve yine evli bireylerin sorunların çözümünde daha yapıcı tepkiler ortaya koyabilen, kendilerini daha etkili, güvenli, bağımsız ve daha uyumlu davranış gösterebilen, duygusal yönden daha sağlıklı ve dengeli kişiler olarak iç kontrol odaklı olabilecekleri düşünülmektedir. Ancak, çalışma sonuçlarına göre, katılımcıların evli veya bekar olmalarının iç veya dış kontrol odağı açısından bir önemi bulunmamaktadır.

Eğitim durumunun, duygusal zeka üzerinde anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığına cevap aranmış; kişinin eğitim düzeyinin yükselmesi, bilgi birikiminin artmasına ve bu durum da duygusal zeka üzerinde olumlu bir etki edebileceği düşünülebilir. Ancak, çalışmada kullanılan varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına göre, katılımcıların eğitim düzeyleri, onların duygusal zekaları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmamaktadır. Çalışmanın, büyük çoğunluğunun üniversite mezunu olan bir grup üzerinde yapılmış olması sebebiyle, duygusal zeka ve eğitim

düzeyi arasında bir ilişki kurulamamış olsa bile, özellikle eğitim düzeyi yüksek ailelerde yetişen bireylerin duygusal zekalarının yüksek olacağı aşıkardır. Ailenin eğitim düzeyi yükseldikçe çocukların bağımsız davranışlar sergilediği, bu davranışların da aile tarafından onaylandığı düşünülürse, çocukların kendisi ile ilgili kararlar alarak bunları hayata geçirmesi, davranışlarının sorumluluğunu alabilmesi duygusal zekalarının yüksek olmasına ve bunun yanı sıra kontrol odağının içselleşmesine sebep olabilecektir. Eğitim durumunun, kontrol odağı üzerinde anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığına cevap aranmış ve katılımcıların eğitim düzeyleri onların sahip oldukları iç veya dış kontrol odağı üzerinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farkın oluşmadığı görülmüştür. Bu konuda, eğitim düzeyi yüksek katılımcıların, bilgi birikimlerinin yüksekliği sebebiyle kendilerine güvenen, meydana gelen olayların sebebini kendinde arayan ve bu sebeple iç kontrol odaklı olmaları düşünülse de, araştırma sonuçlarına göre anlamlı bir sonuç ortaya çıkmamıştır. Bir diğer konu da, bireyin ailesinin eğitim düzeyidir. Eğitim düzeyi düşük ailelerde yetişen birey üzerinde, anne-baba tarafından kullanılan fiziksel ceza bireyin kendisine güven duygusunun gelişmemesi sebebiyle, dış kontrol odaklı olmasına sebep olacaktır. Diğer taraftan, çocukluk döneminde ebeveynlerinden daha az fiziksel ceza gördüklerini algılayan bireylerin daha iç kontrol odaklı olacakları düşünülebilir.

Gelir düzeyinin, duygusal zeka açısından anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığı konusunda, korelasyon sonuçlarına göre, gelir düzeyi ile duygusal zeka arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İlişkinin gücü ve yönü konusunda ise, olumlu yönde ve zayıf bir ilişkinin varlığı ortaya konulmuştur. Katılımcıların gelir düzeylerinin yüksek olması, onların yüksek duygusal zekaya sahip olmaları anlamına gelen sonuçlara göre, yüksek gelirli katılımcılar kendilerine güvenen, duygularını

kontrol edebilen bireyler olmaktadır. Çalışmanın yapıldığı kişilerin kamu görevlisi olması ve daha çok yüksek öğrenim mezunu kişiler olması sebebiyle, iyi bir işe sahip olmaları ve bu yolla yüksek gelir elde etmeleri sebebiyle duygusal zekalarının yüksek olduğu söyleyebiliriz. Gelir düzeyinin, kontrol odağı açısından anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığına cevap aranmıştır. Yine korelasyon sonuçlarına göre, gelir düzeyi ile iç ve dış kontrol odağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmektedir. Her ne kadar çalışma sonuçları, anlamlı bir ilişkinin varlığını ortaya koymasa da, katılımcıların gelir düzeylerinin yüksek olması onların kendilerine güvenen, motive sahibi olmaları sebebiyle iç kontrol odaklı olabilecekleri sonucuna ulaşmak mümkündür. Düşük gelir sahibi kişiler de, bu durumu kendileri dışında görebilmeleri ve kaderci yaklaşımları sebebiyle dış kontrol odaklı bireyler olarak yorumlamak mümkün olabilecektir.

Yetişme yerinin, duygusal zeka üzerinde anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığına cevap aranmıştır. Katılımcıların yetişme yeri ile duygusal zeka açısından bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için kullanılan varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına göre; katılımcıların yetiştikleri yer ile onların duygusal zekaları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada yetişilen yer ile ilgili ele alınan; büyükşehir, il merkezi, ilçe ve kasaba-köy birimlerinin ekonomik, sosyal ve kültürel yönlerden bir çok farklılıkları mevcuttur. Kasaba ve köyde, geleneksel aile değerlerinin yoğun olması sebebiyle, bireylerin duygularını kontrol altında tutmakta ve bu durum duygusal zekanın düşük olmasına sebep olmaktadır. Diğer taraftan, Büyükşehir veya il merkezinde sosyal imkanların yüksek olması sebebiyle bireyin kendisini yetiştirmesine olanak sağlayan bir çok unsur bulunduğu için duygusal zeka yüksek olmaktadır. Ancak çalışma duygusal

zeka ile yetişilen yerle ilgili anlamlı bir sonuç öngörmemiştir. Yetişme yerinin, kontrol odağı üzerinde anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığına cevap aranmıştır. Duygusal zeka konusunda olduğu gibi, köy ya da kasaba geleneksel ilişkilerin baskın olduğu, ekonomik yönden gelişmemiş, sosyal imkanların sınırlı olduğu yerlerde yetişen bireylerin, daha çok kaderci olmaları sebebiyle dış kontrol odaklı olabilecekleri düşünülebilir. Aynı şekilde, büyük şehir ya da il merkezinde büyüyen bireyler sosyal yaşamda kendilerini olayların sebeplerinin merkezinde görerek, başarı veya başarısızlıktan kendilerini sorumlu tutarak, iç kontrol odaklı bir kişilik yapısına sahip olabileceklerdir. Ancak; varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına göre; katılımcıların yetiştikleri yerler, onların sahip oldukları iç ve dış kontrol odağı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir.

Bu sonuçlar doğrultusunda konu ile ilgili araştırma yapacak olanlara yönelik bazı öneriler sunmak gerekirse; duygusal zeka ve kontrol odağı çalışmalarının, kamu görevlileri arasında yapılması bu tür araştırmaların çeşitlenmesine katkı sağlayabilir. Bu bakımdan bu iki değişkenin iş yaşamı içinde ortaya çıkan önemli sonuçları genişletilebilir. Ayrıca, bu çalışma bir model olarak ele alınıp geliştirilerek, bir kaynak teşkil edebilir. Bu konu ile ilgili yapılacak diğer çalışmalar daha büyük bir araştırma grubuna ulaşılması daha faydalı olacaktır. Bu araştırma, Tokat ili Yeşilyurt ilçesinde görevli kamu görevlileriyle sınırlı tutulmuştur. Bundan sonra konu ile ilgili yapılacak çalışmalar il genelinde kamu görevlileri üzerinde yapılabilir. Duygusal zeka geliştirilebilen bir özellik olduğundan özellikle kamu çalışanlarına ve öğrencilere duygusal zekanın geliştirilmesine yönelik seminer çalışmaları ve hizmet içi eğitimler verilebilir. İç kontrol odaklı bireylerin yetiştirilmesine yönelik çalışmaların duygusal zekayı da artırıcı bir etki yaptığına ilişkin bulgular eğitim sürecinde kontrol odağına

ilişkin uygulamaları teşvik edici niteliktedir. Kamu görevlilerin yetiştirilmesi ve staj sürecinde duygusal zekayı yükseltecek çalışmalara ağırlık verilebilir.

## KAYNAKLAR

- ABDUL, Lisa “Emotional Intelligence And Managerial Competence”, Insights To A Changing World, Vol 4, 2011, 43-45.
- AFKHAMI Esmael , MOKHTARI Poone , TOJJARI Farshad , BASHIRI Mahdi ve SALEHIAN Mir Hamid “Relationship between Emotional Intelligence and Coaching Efficacy in Coaches”, Scholars Research Library, Annals of Biological Research, 2 (4), 2011, 469-475.
- AFKHAMI, Esmael, MOHSEN, Shirmohammadzadeh, JAFAR, Barghi, MOGHADDAM, Lida, KARİMİ, Aghdam ve MİR, Hamid Salehian “Emotional Intelligence and Coaching Efficacy in Female Coaches”, Annals of Biological Research, 3 (3), 2012, 1236-1241.
- AKOMOLAFE, Jude “Emotional Intelligence and Locus of Control as Predictors of Burnout among Secondary School Teachers in Ondo State, Nigeria” European Journal of Social Sciences, 20, 3,2011, 369.
- AKBOLAT, Mahmut, IŞIK, Oğuz ve UĞURLUOĞLU, Özgür “Sağlık Çalışanlarının Kontrol Odağı, İş Doyumu, Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Karşılaştırılması” H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C: 29, S: 2, 2011, 23-48.

- AKBULUT, Efe “The Perceptions of Music Department Students Towards Their Locus of Control” Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, C:26, S: 3, 2006, 171-180.
- AKTAŞ, Hatice Gülen “Öğretmenlerde Denetim Odağı ve Örgütsel Vatandaşlık”, Yüksek Lisans Tezi, Afyon, 2008, 2-42.
- ANDREJA, Avsec ve TİNA, Kavcic “Importance of the Alternative Five and Trait Emotional Intelligence for Agentic and Communal Domains of Satisfaction”, Psychological Topics 20, 3, 2011, 461-475.
- ANDZELA, Rozcenkova ve GİRTS, Dimdins “Emotional Intelligence as a mediator between commanders’ transformational leadership and soldiers’ social identification with their unit in the military”, Baltic Journal of Psychology, 12 (1, 2), 2011, 59–72.
- ANGELA, Fellner, GERALD Matthews , KEVIN Shockley, JOEL Warmb, MOSHE, Zeidner , LISA, Karlov, RICHARD, Roberts “Using emotional cues in a discrimination learning task: Effects of trait emotional intelligence and affective state” Journal of Research in Personality, 46, 2012, 239-247.
- ASİFA, Faiz Qureshi ve NAINARA, Sarfraz Raja “Impact of Emotional Intelligence (EI) on Impression Management”, Institute of Interdisciplinary Business Research, Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, Vol 3, No 7, 2011, 697-699.

- BASIM, Nejat H. ve ŞEŞEN, Harun “Kontrol Odağının Çalışanların Nezaket ve Yardım Etme Davranışına Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Issue 16, Ankara, 2006, 159-162.
- BASIM, Nejat, ÇETİN, Fatih ve MEYDAN, Cem Harun “Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kontrol Odağının Rolü” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi C: 21, 2009, 58-60.
- BARBARA, Burgess-Wilkerson ve STEVE, Frankforter “Construct Validity Assessment of Two Emotional Intelligence Measures: Implications for Program Development in the CBA”, The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences, Volume 6, Issue 4, 2012, 211-212.
- BİRKNEROVA, Zuzana “Social and Emotional Intelligence in School Environment”, Asian Social Science Vol. 7, No. 10, 2011, 240-242.
- CİNGİSİZ, Neşe ve MURAT, Mehmet “Evlenmek İçin Birbirlerini Tercih Eden Çiftlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9,1, 2010, 100-110.
- COOPER, Robert K. ve SAWAF, Ayman “ Liderlikte Duygusal Zeka”, İstanbul, Sistem Yayıncılık, İkinci Basım, 2000, 1-179.



- ÇAKIR, Gülbin “İşgörenlerin Demografik Özelliklerine Göre Motivasyon Araçları ve Denetim Odağı Değişkeninin İncelenmesi” Celal Bayar Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Manisa, 2009, 1-190.
- ÇETİN, Fatih “Örgüt İçi Girişimcilikte Öz Yeterlilik Algısı ve Kontrol Odağının Rolü” Business and Economics Research Journal, Volume 2, Number 3, 2011, 69-85.
- ÇETİNKAYA, Özlem ve ALPARSLAN, Ali Murat “ Duygusal Zekanın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, C. 16, S.1, 2011, 363- 377.
- ÇIRAKOĞLU, Okan Cem ve TEZER, Esin “Kontrol Odağı ve Eleştirel Düşünmenin Üniversite Öğrencilerinin İlişki Doyumsuzluklarına Verdikleri Tepkiler Üzerindeki Yordayıcı Rolü” Türk Psikoloji Yazıları, C: 13, S:26, Ankara, 2010, 29-41.
- ÇOBAN, Aysel Esen ve HAMAMCI, Zeynep “Kontrol Odakları Farklı Ergenlerin Karar Stratejileri Açısından İncelenmesi” Kastamonu Eğitim Dergisi, C: 14, No: 2, 2006, 393-402.

- ÇOLAKKADIOĞLU, Oğuzhan, ÖNDER, Fulya Cenkseven, AVCI, Raşit “Ergenlerde Kontrol Odağını Yordamada Karar Verme ve Problem Çözmenin Rolü”, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 20, Sayı 2, 2011, 317-330.
- DİLEKMEN, Mücahit, ALVER, Birol, ADA, Şükrü ve AKÇAY, Kadir “İlk ve Ortaöğretim Okul Yöneticilerinin İç-Dış Kontrol Odakları” Abant İzzet Baysal Üniversitesi Dergisi, C:9, S:1, 2009, 125-128.
- DEMİRKOL, İlknur “ Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi” Yüksek Lisans Tezi, Mersin, 2006, 54-57.
- DENİZ, M. Engin, TRAŞ, Zeliha ve AYDOĞAN, Didem “An Investigation of Academic Procrastination, Locus of Control, and Emotional Intelligence” Educational Sciences: Theory & Practice, 9, 2, 2009, 623-632.
- DENİZ, Mehmet “Duygusal Zeka Boyutları İle Liderlik Uygulamaları Arasındaki İlişki: Sağlık Sektörü Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma”, e-Journal of New World Sciences Academy, Vol: 7, Number: 2, 2012, 46-66.
- DOĞAN, Selen ve ŞAHİN, Faruk “Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış”, Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Sayı 1, 2007, 231-252.

- DÖNMEZ, Ali (1983) “Denetim Odağı (Locus Of Control) ve Çevre Büyüklüğü”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 16 (1), 37-48.
- DÖNMEZ, Ali “Denetim Odağı: Temel Araştırma Alanları” A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, C: 19, S: 1–2, 1986, 259.
- EDİZLER, Gaye “İnsan Kaynakları Yönetiminde Duygusal Zeka Ölçüm ve Modelleri”, Yaşar Üniversitesi, 2010, 18 (5), 2970-2984.
- ERDOĞAN, Ömer ve ERGÜN, Muammer “İki Farklı Meslek Grubunda Çalışan Personelin Denetim Odağı ve Risk Eğilim Düzeylerinin Karşılaştırılması” Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 40, 2011, 176-185.
- ESTHER, Lopez-Zafra, ROCİO, Garcia-Retamero ve M. PILAR, Berrios Martos “The Relationship Between Transformational Leadership and Emotional Intelligence From a Gendered Approach”, The Psychological Record, 62, 2012, 97–114.
- FİORİ, Marina ve ANTONAKİS, John “Selective attention to emotional stimuli: What IQ and openness do, and emotional intelligence does not”, University of Lausanne, Intelligence, 40, 2012, 245–254.
- GOLEMAN, Daniel “ Duygusal Zeka: Neden IQ’dan Daha Önemlidir”, Çeviren: Banu Seçkin Yüksel, İstanbul, Varlık Yayınları, 17. Basım, 2000, 49-234.

- GÜRBÜZ, Sait ve YÜKSEL, Murat “Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2), 2008, 174-190.
- İŞCAN, Ömer Faruk; GÜLLÜCE, Ali Çağlar “Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki” *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5 (2), 2010, 7-29.
- HASSAN, Jorfi ve MOHSEN, Jorfi “Management: A Study of Organizational Culture and the Relationship between Emotional Intelligence and Communication Effectiveness (Case Study in Organizations of Iran)” , *Journal of Management Research*, Vol. 4, No: 1, E 11, 2012, 1-3.
- JYOTBİ, Sree V. and JYOTBİ P. “Assessing Work-Life Balance: From Emotional Intelligence and Role Efficacy of Career Women ” *Advances In Management I*, Vol. 5 (6), 2012, 1-38.
- KHANIFAR, Hossein, MALEKI, Hamid, NAZARI, Karman ve EMAMI, Mostafa “The Study of the Relation Between Emotional İntelligence and Burnout of Staff (Case Study of Staff at State Universities in Ghom)”, *İnterdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol 3, No 9, 2012, 564-582.

- KONAKAY, Gönül “ Duygusal Zekanın Akademisyenlerde Tükenmişlik İle İlişkisinin İncelenmesi”, Kocaeli Üniversitesi Doktora Tezi, Kocaeli, 2010, 1- 249.
- KÜÇÜKKARAGÖZ, Hadiye, AKAY, Yasin, CANBULAT, Tuncay “Rotter İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeğinin Öğretmen Adaylarında Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sayı 35, 2013, 1-12.
- LANGAN-FOX, Janice, CANTY, M. James ve SANKEY, Michael J. “Motive congruence moderation: The effects of dependence and locus of control on implicit and self-attributed affiliation motive congruency and life satisfaction” Personality and Individual Differences, 48, 2010, 664–669.
- LORRAİNE Dacre Pool ve PAMELA, Qualter “Improving emotional intelligence and emotional self-efficacy through a teaching intervention for university students”, Learning and Individual Differences 22, 2012, 306–312.
- MAYER, J.D. and SALOVEY, P., 1997. What is emotional intelligence? In: Salovey, P., Sluyter, D.J. (Eds.), Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications. Basic Books, New York, pp. 3–34.

- MEYDAN, Cem Harun “Adalet Algısı ve İç Girişimci Davranışlar İlişkisinde Kontrol Odağının Şekillendirici Rolü” Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S: 36, Ağustos-Aralık 2010, 195-222.
- MOHAPATRA, Mamta ve GUPTA, Abhinav “Relationship of Emotional Intelligence with Work Values & Internal Locus of Control: A Study of Managers in a Public Sector Organization” Vilakshan, XIMB Journal of Management, September 2010, 1-4.
- NOORLAİLA, Yunus ve SİTİ, Raibah Anuar “ Trust As Moderating Effect Between Emotional İntelligence and Transformational Leadership Styles”, Institute of Interdisciplinary Business Research, Vol 3, No 10, 2012, 652-654.
- ONAY, Meltem “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”, Cilt:11, Sayı: 4, 2011, 587-600.
- ÖZYER, Kubilay “Duygusal Zeka İle Örgütsel Bağlılık ve Bağlılığın Alt Formları Arasındaki İlişkilerin Saptanmasına Yönelik Ampirik Bir Çalışma” Hacettepe Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2004, 1-119.
- PHARES, E.J. “Expentancy changes in skill and chence situation. *Journal of Abnormal and Social Psychology*”,54, 1957, 339-342.

- POLATÇI, Sema ve BOYRAZ, Elif, “ Öğretmenlerin Öğrenilmiş Güçlülüklerinin Kaynak ve Sonuçlarına İlişkin Bir Model Önerisi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 24, Sayı: 4, 2010, 137-154.
- REDDY, Vijaya Bhaskar M., HARİTHA, K. and NEERAJA, K., “A Study on Emotional Intelligence with reference to Bharat Heavy Electricals Limited, Ranipet”, Advances In Management, Sreenivasa Institute of Technology and Management Studies, Vol. 5 (6), 2012, 1-27.
- REHMAN, Rana Rashid “Role of Emotional Intelligence on the Relationship among Leadership Styles, Decision Making Styles and Organizational Performance: A Review”, Institute of Interdisciplinary Business Research, Vol 3, No 1, 2011, 409-410.
- SALOVEY, P. ve MAYER, J. “Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality”, New York, 9(3), 1990, 185-210.
- SARDOĞAN, Mehmet E., KAYGUSUZ, Canani ve KARAHAN, T. Fikret “Bir İnsan İlişkileri Beceri Eğitimi Programının Üniversite Öğrencilerinin Denetim Odağı Düzeylerine Etkisi” *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C: 2, S: 2, 2006, 184-194.
- SEÇER, H. Şebnem “Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar”, Umuttepe Yayınları, 1. Basım, Kocaeli, 2009, 209-239.

- SELART, Marcus ve JOHANSEN, Svein Tvedt “Understanding The Role Of Locus Of Control In Consultative Decision Making” Managerial & Organizational Cognition Paper Abstracts, 1, 2011, 20.
- SİLVA, Luscu, CATALİN, Neagu ve LAURA, Neagu “ Emotional Intelligence Essential Component Of Leadership”, Global Conference on Business and Finance Proceedings , Volume 7, Number 2, 2012, 213-216.
- SOLMUŞ, Tarık “İş Yaşamı, Denetim Odağı ve Beş Faktör Kişilik Modeli” Türk Psikoloji Bülteni, Eylül–Aralık 2004, 40-49.
- SPAHİ, Esen “ Kosova ve Türkiye’de Öğrenim Gören Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka ve Zeka ve Denetim Odağı Düzeylerinin İncelenmesi” Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2010, 3-46.
- SPECTOR, P.E., O’CONNELL, B.J. “The contribution of personality traits, negative affectivity, locus of control and type to the subsequent reports of job stressors and job strains” Journal of Occupational and Organizational Psychology, 67, 1994, 1–11.
- ŞEŞEN, Harun “Kontrol Odağı, Genel Öz Yeterlilik, İş Tatmini ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Ankara’da Bulunan Kamu Kurumlarında Bir Araştırma” H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C: 28, S: 2, 2010, 195-220.



- TABAK, Akif ve ERKUŞ, Ahmet “Denetim Odağının Bireylerin Belirsizlikle Baş Etme Düzeylerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma” H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C: 26, S: 1, 2008, 213-227.
- TATAR, Arkun, TOK, Serdar ve SALTUKOĞLU, Gaye “Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi”, Klinik Psikofarmakoloji Bulteni, Cilt: 21, Sayı: 4, 2011, 325-338.
- TROTH, Ashlea C., JORDAN, Peter J., HALL-THOMPSON, Sally V. and LAWRENCE, Sandra A. “Emotional Intelligence and Communication Perceptions During Conflict and Decision Making” Managerial & Organizational Cognition Paper Abstracts, 1, 2011, 20.
- TÜMKAYA, Songül “İlkokul Öğretmenlerindeki Denetim Odağı ve Tükenmişlikle İlişkisi” PAÜ Eğitim Fakültesi Dergisi, S: 8, Özel Sayı 1, 2000, 1-2.
- YI-CHUN, Lin, ANGELA, Shin-yih Chen, YI-CHEN Song “Does your intelligence help to survive in a foreign jungle? The effects of cultural intelligence and emotional intelligence on cross-cultural adjustment” International Journal of Intercultural Relations, Taiwan, 36, 2012, 541-552.

- ÜNSAL, Banu Saadet “Yöneticilerin Kişilik Özelliklerinin Denetim Odağı Açısından İncelenmesi: Muğla Yöresindeki Beş, Dört Yıldızlı Otellerin ve Birinci Sınıf Tatil Köylerinin Yiyecek, İçecek Bölümlerinde Bir Uygulama” Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2005, 24-35.
- WILLIAM, D. S. Killgore, MAREEN, Weber, ZACHARY J. Schwab, SOPHIE, R.DELDONNA, MAIA Kipman, MELISSA, R. WEINER and SCOTT L. Rauch “Gray matter correlates of Trait and Ability models of emotional intelligence”, Cognitive neuroscience and neuropsychology, USA, Neuro Report, 23, 2012, 551-555.
- WON-MOO, Hur “ Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion and Job Performance”, Society for Personality Research, Korea, 39(8), 2011, 1087-1096.

**EKLER****Ek-1: ANKET**

Sayın katılımcı,

Bu anket, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Yönetim ve Organizasyon Ana Bilim Dalında yapmakta olduğum “Çalışanların iç ve dış kontrol odaklarının (locus of control) duygusal zekayla ilişkisi” konulu yüksek lisans çalışmama kaynaklık etmesi amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmanın amacı, bir örgütte çalışanların sahip oldukları duygusal zekayla, iç veya dış kontrol odakları arasında bir ilişki olup olmadığının ve hangi yönde ilişki olduğunun araştırılmasıdır. Cevaplar tamamen gizli tutulacak ve kesinlikle başka bir amaç için kullanılmayacaktır. Zamanınızı ayırdığınız için teşekkür ederim.

Zafer OKTAY

**Yaşınız:** .....

**Cinsiyetiniz:** Kadın ( ) Erkek ( )

**Medeni Durumunuz:** Evli ( ) Bekar ( )

**Eğitim Durumunuz:** İlk veya Ortaokul ( ) Lise ( ) Üniversite ( ) Lisansüstü ( )

**Gelir Düzeyiniz :** .....

**Bakmakla Yükümlü Kişi Sayısı:** .....

**Yetiştirdiğiniz Yer:** Büyükşehir ( ) İl Merkezi ( ) İlçe ( ) Kasaba veya Köy ( )

	Kesinlikle katılmıyorum	Pek katılmıyorum	Kararsızım	Biraz katılmıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1. Kişisel sorunlarım hakkında başkalarıyla konuşacağım zamanı bilirim.	1	2	3	4	5
2. Engellerle karşılaştığımda, daha önce de benzer engellerle karşılaştığım ve onların üstesinden geldiğim zamanları hatırlarım.	1	2	3	4	5
3. Uğraştığım şeylerin bir çoğunu iyi yapabileceğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
4. Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirliler.	1	2	3	4	5
5. Diğer insanların sözsüz mesajlarını (hareketler, jest ve mimikler v.s.) anlamakta güçlük çekerim.	1	2	3	4	5
6. Hayatımdaki bazı kritik olaylar, neyin önemli, neyin önemsiz olduğunu tekrar değerlendirmeme neden olur.	1	2	3	4	5
7. Ruh halim değiştiğinde yeni imkanların farkına varırım.	1	2	3	4	5
8. Duygular hayatımı yaşamaya değer kılan şeylerden biridir.	1	2	3	4	5
9. Duygularımı yaşarken, o anda hangi duygunun etkisi altında olduğumu bilirim.	1	2	3	4	5
10. İyi şeyler olacağını ümit ederim.	1	2	3	4	5
11. Duygularımı başkasıyla paylaşmayı severim.	1	2	3	4	5
12. Olumlu bir duygu yaşadığımda, bu duyguyu nasıl devam ettirebileceğimi bilirim.	1	2	3	4	5
13. Diğerlerinin hoşlanacağı olayları organize ederim.	1	2	3	4	5
14. Beni mutlu eden olayları arar bulurum.	1	2	3	4	5
15. Başkalarına gönderdiğim sözsüz mesajların bilincindeyim.	1	2	3	4	5
16. Kendimi başkalarında iyi bir etki bırakacak şekilde takdim ederim.	1	2	3	4	5
17. Olumlu bir ruh halinde iken, sorun çözmek benim için kolaydır.	1	2	3	4	5
18. İnsanların yüz ifadelerine baktığımda, o anda hangi duygular içinde olduklarını anlarım.	1	2	3	4	5
19. Duygularımın niçin değiştiğini bilirim.	1	2	3	4	5
20. Olumlu bir ruh halinde iken, yeni fikirler ortaya atabilirim.	1	2	3	4	5
21. Duygularımı kontrol ederim.	1	2	3	4	5

	Kesinlikle katılmıyorum	Pek katılmıyorum	Kararsızım	Biraz katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
22. Duygularımı kontrol ederken onları rahatlıkla tanımlayabilirim.	1	2	3	4	5
23. Üstlendiğim işlerin başarılı sonuçlarını hayal ederek kendimi motive ederim.	1	2	3	4	5
24. İnsanları yapmış oldukları güzel şeylerden dolayı tebrik ederim.	1	2	3	4	5
25. Diğer insanların gönderdiği sözsüz mesajları fark ederim.	1	2	3	4	5
26. Birisi hayatındaki önemli bir olayı bana anlattığında, bu olayı sanki kendimde yaşamış gibi hissedirim.	1	2	3	4	5
27. Duygularımda bir değişiklik hissettiğimde, yeni fikirler ortaya atma eğiliminde olurum.	1	2	3	4	5
28. Bir meydan okumayla karşılaştığımda, başarısız olacağıma inandığımdan dolayı pes ederim.	1	2	3	4	5
29. Yalnızca insanlara bakarak, onların ne hissettiklerini anlarım.	1	2	3	4	5
30. Kendilerini kötü hissettiklerinde, daha iyi hissetmeleri için diğer insanlara yardım ederim.	1	2	3	4	5
31. Engellere karşı olumlu ruh halimi kullanarak kendimi korurum.	1	2	3	4	5
32. Ses tonlarından insanların duygularını anlayabilirim.	1	2	3	4	5
33. İnsanların içinde buldukları ruh halini anlamak benim için zordur.	1	2	3	4	5
34. İnsanın yaşamındaki mutsuzlukların çoğu, biraz da şanssızlığına bağlıdır.	1	2	3	4	5
35. İnsan ne yaparsa yapsın üşütüp hasta olmanın önüne geçemez.	1	2	3	4	5
36. Bir şeyin olacağı varsa eninde sonunda mutlaka olur.	1	2	3	4	5
37. İnsan ne kadar çabalarsa çabalasın, ne yazık ki değeri genellikle anlaşılmaz.	1	2	3	4	5
38. İnsanlar savaşları önlemek için ne kadar çaba gösterirlerse gösterebilirler, savaşlar daima olacaktır.	1	2	3	4	5
39. Bazı insanlar doğuştan şanslıdır.	1	2	3	4	5
40. İnsan ilerlemek için güç sahibi kişilerin gönlünü hoş tutmak zorundadır.	1	2	3	4	5
41. İnsan ne yaparsa yapsın, hiç bir şey istediği gibi sonuçlanmaz.	1	2	3	4	5

	Kesinlikle katılmıyorum	Pek katılmıyorum	Kararsızım	Biraz katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
42. Bir çok insan, rastlantıların yaşamlarını ne derece etkilediğinin farkında değildir.	1	2	3	4	5
43. Bir insanın halen ciddi bir hastalığa yakalanmamış olması sadece bir şans meselesidir.	1	2	3	4	5
44. Dört yapraklı yonca bulmak insana şans getirir.	1	2	3	4	5
45. İnsanın burcu hangi hastalıklara daha yatkın olacağını belirler.	1	2	3	4	5
46. Bir sonucu elde etmede insanın neleri bildiği değil, kimleri tanıdığı önemlidir.	1	2	3	4	5
47. İnsanın bir günü iyi başladıysa iyi; kötü başladıysa da kötü gider.	1	2	3	4	5
48. Başarılı olmak çok çalışmaya bağlıdır; şansın bunda payı ya hiç yoktur ya da çok azdır.	1	2	3	4	5
49. Aslında şans diye bir şey yoktur.	1	2	3	4	5
50. Hastalıklar çoğunlukla insanların dikkatsizliklerinden kaynaklanır.	1	2	3	4	5
51. Talihsizlik olarak nitelenen durumların çoğu, yetenek eksikliğinin, ihmalin, tembelliğin ve benzeri nedenlerin sonucudur.	1	2	3	4	5
52. İnsan, yaşamında olabilecek şeyleri kendi kontrolü altında tutabilir.	1	2	3	4	5
53. Çoğu durumda yazı-tura atarak da isabetli kararlar verilebilir.	1	2	3	4	5
54. İnsanın ne yapacağı konusunda kararlı olması, kadere güvenmesinden daima iyidir.	1	2	3	4	5
55. İnsan fazla bir çaba harcamasa da, karşılaştığı sorunlar kendiliğinden çözülür.	1	2	3	4	5
56. Çok uzun vadeli planlar yapmak her zaman akıllıca olmayabilir, çünkü bir çok şey zaten iyi ya da kötü şansa bağlıdır.	1	2	3	4	5
57. Bir çok hastalık insanı yakalar ve bunu önlemek mümkün değildir.	1	2	3	4	5
58. İnsan ne yaparsa yapsın, olabilecek kötü şeylerin önüne geçemez.	1	2	3	4	5

	Kesinlikle katılmıyorum	Pek katılmıyorum	Kararsızım	Biraz katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
59. İnsanın istediğini elde etmesinin talihle bir ilgisi yoktur.	1	2	3	4	5
60. İnsan kendisini ilgilendiren bir çok konuda kendi başına doğru kararlar alabilir.	1	2	3	4	5
61. Bir insanın başına gelenler, temelde kendi yaptıklarının sonucudur.	1	2	3	4	5
62. Halk, yeterli çabayı gösterse siyasal yolsuzlukları ortadan kaldırabilir.	1	2	3	4	5
63. Şans ya da talih hayatta önemli bir rol oynamaz.	1	2	3	4	5
64. Sağlıklı olup olmamayı belirleyen esas şey insanların kendi yaptıkları ve alışkanlıklarıdır.	1	2	3	4	5
65. İnsan kendi yaşamına temelde kendisi yön verir.	1	2	3	4	5
66. İnsanların talihsizlikleri yaptıkları hataların sonucudur.	1	2	3	4	5
67. İnsanlarla yakın ilişkiler kurmak, tesadüflere değil, çaba göstermeye bağlıdır.	1	2	3	4	5
68. İnsanın hastalanacağı varsa hastalanır; bunu önlemek mümkün değildir.	1	2	3	4	5
69. İnsan bugün yaptıklarıyla gelecekte olabilecekleri değiştirebilir.	1	2	3	4	5
70. Kazalar, doğrudan doğruya hataların sonucudur.	1	2	3	4	5
71. Bu dünya güç sahibi bir kaç kişi tarafından yönetilmektedir ve sade vatandaşın bu konuda yapabileceği fazla bir şey yoktur.	1	2	3	4	5
72. İnsanın dini inancının olması, hayatta karşılaşacağı bir çok zorluğu daha kolay aşmasına yardım eder.	1	2	3	4	5
73. Bir insan istediği kadar akıllı olsun, bir işe başladığında şansı yaver gitmezse başarılı olamaz.	1	2	3	4	5
74. İnsan kendine iyi baktığı sürece hastalıklardan kaçınabilir.	1	2	3	4	5
75. Kaderin insan yaşamı üzerinde çok büyük bir rolü vardır.	1	2	3	4	5
76. Kararlılık bir insanın istediği sonuçları almasında en önemli etkidir.	1	2	3	4	5
77. İnsanlara doğru şeyi yaptırmak bir yetenek işidir; şansın bunda payı ya hiç yoktur ya da çok azdır.	1	2	3	4	5

	<b>Kesinlikle katılmıyorum</b>	<b>Pek katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Biraz katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle katılıyorum</b>
78. İnsan kendi kilosunu, yiyeceklerini ayarlayarak kontrolü altında tutabilir.	1	2	3	4	5
79. İnsanın yaşamının alacağı yönü, çevresindeki güç sahibi kişiler belirler.	1	2	3	4	5
80. Büyük ideallere ancak çalışıp çabalayarak ulaşabilir.	1	2	3	4	5



## ÖZGEÇMİŞ

11.02.1982 tarihinde Uşak'ta doğdu. İlk ve orta öğrenimini Uşak'ta tamamladıktan sonra, 2000 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'ne girdi. 2004 yılında Lisans öğrenimini tamamlayarak, Maliye Bakanlığı Tasfiye İşleri ve Döner Sermaye İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nde bir yıl çalıştıktan sonra, Maliye Bakanlığı Milli Emlak Genel Müdürlüğü'nde Uzman olarak görev yaptı. Daha sonra kısa bir süre Vergi Denetmen Yardımcısı olarak görev yaptıktan sonra, 2007 yılında Mülki İdare Amirliği mesleğine, Kütahya Kaymakam Adayı olarak başladı. İngiltere'de University of Leicester'de bir yıl dil eğitimi alarak, İngiliz idare sistemi üzerinde incelemelerde bulundu. Tokat-Yeşilyurt Kaymakamlığı görevinin ardından halen, Malatya-Arguvan Kaymakamı olarak görevine devam etmektedir. Evli olup iyi derecede İngilizce bilmektedir.