



**T.C.**

**TOROS ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**İŞLETME PROGRAMI**

**DUYGUSAL ZEKÂ İLE YENİLİKÇİ İŞ ANLAYIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ  
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA MERSİN İLİ ÖRNEĞİ**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Süleyman ÇITAK**

**MERSİN – 2017**



**T.C.**

**TOROS ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**İŞLETME PROGRAMI**

**DUYGUSAL ZEKÂ İLE YENİLİKÇİ İŞ ANLAYIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ  
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA MERSİN İLİ ÖRNEĞİ**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Süleyman ÇITAK**

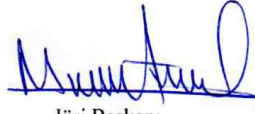
**DANIŞMAN**

**Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN**

**MERSİN – 2017**

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Süleyman ÇITAK tarafından hazırlanan “Duygusal Zeka İle Yenilikçi İş Anlayışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma:Mersin İli Örneği” başlıklı bu çalışma 02/03/2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı  
Doç. Dr. Mehmet İNCE  
(Mersin Üniversitesi)



(Danışman)  
Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN



Jüri Üyesi  
Yrd. Doç. Dr. Ayhan DEMİRCİ

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.



Enstitü Müdürü  
Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK

## ETİK BEYAN

Tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları, akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarım kabullendiğimi beyan ederim.



(Süleyman ÇITAK)  
(02.03.2017)

## ÖNSÖZ

Bilginin ve bilgi teknolojilerinin hızlı bir şekilde değişmesi ve gelişmesi ile günümüzde işletmeler daha verimli olabilmek için duygusal zekâsı yüksek ve yenilikçi olan, her türlü değişime ve gelişime ayak uydurabilen çalışanlara sahip olmak zorundadır. Kurumların ayakta durabilmesi ve ilerleyebilmeleri için en önemli faktör insandır. İnsanın etrafında olup biten olayları etkin bir biçimde yorumlayabilmesi ve oluşan çevre şartlarına ayak uydurabilmesi için duygusal zekâsı yüksek olmalı ve yenilikçi olmalıdır.

Hemen her toplumda zekâ, çok önem verilen ve üzerinde çok araştırma yapılan bir kavram olmuştur. Zekâ düzeyleri; işe almada, işte terfi etmede, arkadaş seçiminde ve eş bulma gibi işlerde büyük önem taşımaktadır. Ortaçağda, duygulardan bağımsız bir hayat, iyi bir yaşamın en önemli koşulu olarak nitelendirilmiştir. Bir insanın hayatta başarılı olabilmesi için duygularından arınması gerektiğine inanılmıştır. Zekâ egemenliğine kurulu, düşüncelerle yönetilen kurumlarda, gelişmeye ve değişime ayak uyduramamaları, duygu kavramına yönelmelerini sağlamıştır. Sert, katı ve duygulardan arınmış yönetim şeklinin yerini yavaş yavaş insan unsuruna ve iş hayatında duygulara önem veren bir yönetim şekli almaya başlamıştır. Duyguların, sorgulamayı engellediği, yanlış kararlar almaya neden olduğu, özellikle iş hayatında yeri olmaması gerektiği gibi düşünceler değişmeye başlamış, duygusal zeka kavramının incelemesine olanak sağlamıştır.

Günümüzde üzerinde çok fazla çalışma yapılan kavramlardan biri olan duygusal zekanın iş hayatındaki başarıya olan doğrudan ve dolaylı etkisinin olması ve oldukça sık konuşulması bu çalışmamızın temel nedenidir.

Duygusal zeka kavramı, son yıllarda yapılan araştırmalarda, kişilerin iş ve özel yaşantısında, mutluluk ve başarıyı yakalamalarında önemli faktörlerden biri ve geliştirilebilir bir zeka türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilişsel zekası yüksek olan kişiler de duygusal zekadan yoksun ise hayatlarında başarısız, yalnız, mutsuz olabilmekte bu da insanı çevresi ile ilgisiz, duyarsız yapmaktadır, doğal olarak başarının ve mutluluğun kaynağı zeka değil duygu olmuştur.

Çağımızdaki sürekli değişim, her şeyi etkilemektedir. Rekabetin çok yoğun olduğu bir ortamda rekabet üstünlüğü sağlamak isteyen kurumlar değişmeli, yenilenmeli ve bünyelerinde yenilikçi bireyler barındırmalıdır. Yenilikçilere duyulan bu ihtiyaç eğitim sektöründe öğretmenlere büyük sorumluluklar yüklemektedir. Yenilikçi kişi: yenilikleri denemeye açık, istekli, içinde bulunduğu topluma yeniliklerle fikir önceliği eder.

Yenilik kavramı ile birlikte hayatımıza inovasyon sözcüğü girmiştir. Gelişmenin anahtarı olarak yenilikçilik düşünölmektedir. Eğitimde inovasyon, duygusal zekası yüksek olan kişiler ile yapılacak uygulamalarla akademik benliği yüksek, daha yaratıcı ve eleştirel düşünen, takım çalışmasına katılan, geniş bir dünya görüşüne sahip beyin gücü yetiştirerek toplumsal fayda sağlamayı hedeflemektedir.

Tez çalışmam boyunca anlayışını ve ilgisini hiçbir zaman benden esirgemeyen, her zaman destek olan, özveri ve sabırla bana yol gösteren tez danışmanım, sevgili hocam Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN'a, hayatımın her anında olduğu gibi bu dönemde de varlığıyla beni güçlendiren, sabırla destekleyen, huzur veren, her türlü sıkıntımı ve yorgunluğumu paylaşan ve hiçbir fedakarlıktan kaçınmayarak yükümü azaltan başta eşim Ferdane ÇITAK olmak üzere en değerli varlığım olan aileme, bu çalışmanın bu hale gelmesinde doğrudan veya dolaylı olarak emeği geçen herkese teşekkür ederim.

**Anahtar Kelimeler:** Duygu, Zeka, Duygusal Zekâ, Yenilikçilik, Yenilikçi İş Anlayışı

Süleyman ÇITAK  
Mersin, 2017

## ÖZET

Süleyman ÇITAK  
Duygusal Zekâ ile Yenilikçi İş Anlayışı Arasındaki İlişki  
Yüksek Lisans Tezi  
Mart, 2017

Bu tez çalışmasında: İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin duygusal zekâ durumları ve yenilikçi iş anlayışı davranışları ele alınmıştır. Duygusal zekâ ile yenilikçi iş anlayışı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak, araştırmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Çalışmanın evrenini 2014-2015 eğitim-öğretim yılında Mersin ili Toroslar ilçesindeki okullarda görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır. Evrenden yansız olarak seçilen 594 öğretmene veri toplama aracı olarak geliştirilen anket uygulanmış ve SPSS programında verilerin analizi yapılmıştır.

Araştırmanın sonunda elde edilen bulgulara göre, öğretmenlerin duygusal zekâ durumları cinsiyete, yaşa, mesleki kıdeme göre; yenilikçi iş anlayışı davranışları ise yaşa ve mesleki kıdeme göre farklılık göstermektedir. Ayrıca duygusal zeka ile yenilikçi iş davranışı arasında ilişki olduğu ve duygusal zeka puanı yüksek olan öğretmenlerin yenilikçi iş davranışına bakışlarının da yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Bilim Kodu :  
Anahtar Kelimeler : Duygu, Zeka, Duygusal Zekâ, Yenilikçilik, Yenilikçi İş Anlayışı  
Sayfa Adedi : 118  
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN

## ABSTRACT

Süleyman ÇITAK

The Relationship Between Emotional Intelligence and Innovative  
Business Conception

Master's Thesis

March, 2017

This thesis, discusses the Emotional Quotient and Innovative Work Understanding behavior of teachers of elementary schools. To put forward the relation between Emotional Quotient and Innovative Work Understanding constitutes the main goal of this research.

The target populations of this thesis are formed by the teachers working at Mersin Province Toroslar County schools in the school year 2014-2015 Information from 594 teachers who were evenhandedly elected from the target population are collected in means of questionnaire which was developed as information gathering method and these information were analyzed using SPSS program.

In accordance with the results obtained at the end of this research. The Emotional Quotient status vary between teachers according to their gender, age and professional seniority whereas Innovative Work Understanding status vary according to their age and professional seniority, Furthermore, it was established that there is a relation between Emotional Quotient and Innovative Work Understanding and teachers who have high Emotional Quotient score have a higher point of view towards Innovative Work behavior.

Science Code :

Key Words : Emotion, Intelligence, Emotional Intelligence, Innovation,  
Innovative Business Sense

Page Number : 118

Supervisor : Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN



## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iv
ÖZET .....	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER .....	viii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii
ÇİZELGELER LİSTESİ .....	xiii

### BİRİNCİ BÖLÜM DUYGU

1.1. Duygu Tanımları.....	1
1.2. Duyguların Önemi .....	4
1.3. Duygu Kuramları .....	5
1.3.1. James Lange kuramı .....	5
1.3.2. Cannon Bard kuramı.....	6
1.3.3. Bilişsel kuram .....	6
1.3.4. Biyolojik Kuram .....	6
1.3.5. Psikodinamik Kuram .....	7
1.3.6. Yapısalcı – İşlevselci Kuram .....	7
1.3.7. Sosyo – Kültürel Kuram .....	7
1.4. Duygu türleri.....	7
1.4.1. Klasik Yaklaşım .....	8
1.4.2. Modern Yaklaşım .....	8

### İKİNCİ BÖLÜM ZEKA

2.1. Zekâ Tanımları.....	9
2.2. Zekâya İlişkin Eski Bakış Açısı .....	13
2.3. Zekâ Tipleri.....	13
2.3.1. Bilişsel Zekâ .....	14
2.3.2. Bilişsel Olmayan Zekâ: .....	14
2.4. Zekânın Tarihi Gelişimi.....	15
2.5. Zekâ Türleri .....	16
2.5.1. Tek faktörlü zeka anlayışı: .....	16
2.5.2. Çok Faktörlü zeka anlayışı: .....	17
2.6. Zekâ Kuramları .....	17
2.6.1. Howard Gardner'in Çoklu Zekâ Kuramı:.....	17
2.6.1.1. Sözel/Dil Zekâsı.....	18
2.6.1.2. Mantık/Matematiksel Zekâ .....	18
2.6.1.3. Görsel / Uzamsal Zekâ.....	19
2.6.1.4. Bedensel / Kinestetik Zekâ: .....	20
2.6.1.5. Müzik / Ritim Zekâsı .....	20
2.6.1.6. Sosyal Zekâ.....	21
2.6.1.7. Öze dönük Zekâ .....	21

2.6.1.8. Doğa Zekâsı .....	22
2.6.2. Sternberg'in Triarşik Zekâ Kuramı: .....	22
2.6.2.1. Bileşimsel alt kuram .....	22
2.6.2.2. Deneyimsel alt kuram .....	23
2.6.2.3. Bağlamsal alt kuram .....	23
2.6.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Kuramı.....	23
2.6.4. Sternberg'in Pratik Zekâ - Başarı Zekâsı Kuramı: .....	23
2.6.5. Spearman'ın Tek Faktör Kuramı: .....	24
2.6.6. Thorndike ve sosyal zeka modeli .....	25
2.6.6.1. Soyut zeka.....	25
2.6.6.2. Duygusal zeka.....	25
2.6.6.3. Mekanik zeka .....	26
2.6.7. Piaget' in uyum kuramı:.....	26
2.6.8. Thurstone Bileşik faktörlü Çözümleme.....	26
2.6.9. Guilford- üç boyutlu zihinsel yapı modeli: .....	26
2.6.10. Ceci: Biyoekolojik Zekâ Teorisi.....	27
2.7. Çoklu Zekâ Teorisinin İlkeleri.....	27
2.8. Zekânın Temelleri .....	28
2.8.1. Zekânın Biyolojik Temelleri .....	28
2.8.2. Zekânın Yaşa Göre Gelişimi .....	28
2.8.3. Zekânın Soyaçekim ile ilgisi .....	29
2.8.4. Zekâ ve Çevre.....	29
2.9. Zekâ Yaşı ve Bölümü.....	30
2.10. Zekâ ve Başarı.....	30
2.11. Zekâ Geriliği .....	30
2.11.1. Üstün zeka .....	31
2.11.2. Zekâ ölçümü .....	31

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **DUYGUSAL ZEKA**

3.1. Duygusal Zekâ Kavramı .....	33
3.1.1. Duygusal Zekânın Tarihi Gelişimi.....	34
3.1.2. Duygusal Zekânın Önemi .....	38
3.2. Duygusal zeka modelleri.....	40
3.2.1. John D. Mayer ve Peter Salovey modeli .....	41
3.2.1.1. Duyguyu Algılamak.....	42
3.2.1.2. Duyguyla, Düşünceyi Desteklemek.....	43
3.2.1.3. Duyguyu Anlamak .....	43
3.2.1.4. Duyguyu Yönetmek .....	44
3.2.2. Reuven Bar-On model .....	44
3.2.2.1. Kişisel Yetenekler .....	45
3.2.2.2. Kişiler Arası Yetenekler .....	46
3.2.2.3. Uyumluluk Yeteneği .....	46

3.2.2.4. Stresle Başa Çıkabilme Yeteneği.....	46
3.2.2.5. Genel Ruh Durumu .....	46
3.2.3. Daniel Goleman modeli.....	47
3.2.3.1. Öz bilinç - kendini tanıma.....	48
3.2.3.2. Duyguları kontrol etmek - öz denetim .....	48
3.2.3.3. Empati (başkalarının duygularını anlamak).....	49
3.2.3.4. Kişinin kendini motive edebilmesi (kendini harekete geçirmek): .....	49
3.2.3.5. Sosyal beceriler (ilişkileri yürütebilmek): .....	50
3.2.4. Robert K. Cooper & Ayman Sawaf Modeli .....	50
3.2.4.1. Duyguları Öğrenmek .....	51
3.2.4.2. Duygusal Zindelik .....	51
3.2.4.3. Duygusal Derinlik .....	52
3.2.4.4. Duygusal Simya.....	52
3.3. Duygu ve Zekâ İlişkisi .....	52
3.3.1. Klasik Yaklaşımlar .....	53
3.3.2. Modern Yaklaşımlar .....	53
3.3.3. Bir çok araştırmacı duygusal zekayı tanımlamaya çalışmışlardır.....	54
3.3.4. Duygusal Zekânın Geliştirilmesi .....	54
3.3.4.1. Kendini tanımak .....	56
3.3.4.2. Duyguları kontrol etmeyi öğrenmek .....	56
3.3.4.3. Kendini ve bireysel özelliklerini başkalarına açık tutmak.....	56
3.3.4.4. İletişim kurma becerisini geliştirmek .....	57
3.3.4.5. Problem çözücü olmak .....	57
3.3.4.6. Eleştiriye açık olmak .....	57
3.3.4.7. İnsanlar ile ilgilenmek .....	57
3.4. Kişisel Yetenekler .....	57
3.5. Sosyal Yetenekler .....	58
3.6. Duygusal Zekânın Sınırları .....	59
3.7. Bilişsel Zekâ (IQ) ve Duygusal Zekânın Karşılaştırılması .....	60
3.8. Duygusal Zekâ İle İlgili Yapılmış Çalışmalar .....	62

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **YENİLİKÇİ İŞ ANLAYIŞI**

4.1. Yenilikçiliğin Tanımı.....	71
4.2. Yenilikçi İş Anlayışı .....	73
4.3. Girişimci Lider.....	74
4.4. İş Tatmini .....	75
4.5. Yenilikçiliği Etkileyen Faktörler .....	77
4.5.1. Müşteri Memnuniyeti .....	77
4.5.2. Örgüt İklimi .....	77
4.6. Eğitimde Yenilikçilik.....	79
4.6.1. Eğitimde Yenilikçi Öğretmenin Rolü.....	79
4.6.2. Modern Eğitim Anlayışı ve Yenilikçilik .....	82

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **DUYGUSAL ZEKÂ İLE YENİLİKÇİ İŞ ANLAYIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR UYGULAMA**

5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	84
5.2. Araştırmanın Varsayımları.....	84
5.3. Araştırma Evreni .....	84
5.4. Araştırma Örnekleme .....	85
5.5. Veri Toplama Yöntemi .....	85
5.6. Veri Toplama Aracının Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları .....	85
5.6.1. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği .....	85
5.6.2. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği .....	87
5.7. Verilerin Analizi .....	88
5.8. Bulgular ve Değerlendirme.....	89
5.8.1. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	89
5.8.2. Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	90
5.8.3. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	96
5.8.4. Duygusal Zekâ ile Yenilikçi İş Anlayışı Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular .....	99
5.9. Sonuç ve Öneriler .....	101
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>106</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>115</b>
Ek-1 Anket Formu .....	115
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>118</b>

## KISALTMALAR LİSTESİ

- $\bar{X}$  : Ortalama  
SS : Standart sapma  
F : Varyans değeri  
p : Anlamlılık düzeyi  
n : Örnekleme/gruptaki örneklem sayısı  
t : t değeri  
r : Pearson korelasyonu  
 $\beta$  : Regresyon katsayısı (standardize beta)

## ÇİZELGELER LİSTESİ

Tablo 5.1. Duygusal Zekâ Envanterinin açımlayıcı faktör analizi ilk sonuçları .....	86
Tablo 5.2. Duygusal Zekâ Envanterinin güvenilirlik ve geçerlik testi sonuçları.....	87
Tablo 5.3. Yenilikçi İş Anlayışı ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlik testi sonuçları.....	88
Tablo 5.4. Örneklem grubunun demografik özelliklerine göre dağılımı .....	89
Tablo 5.5. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarına ait betimsel istatistikler.....	90
Tablo 5.6. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının cinsiyete göre t testi sonuçları .....	91
Tablo 5.7. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının yaş gruplarına göre ANOVA testi sonuçları .....	92
Tablo 5.8. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının öğrenim düzeylerine göre ANOVA testi sonuçları.....	93
Tablo 5.9. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının medeni duruma göre t testi sonuçları .....	94
Tablo 5.10. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının mesleki kıdeme göre ANOVA testi sonuçları .....	94
Tablo 5.11. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğine ait betimsel istatistikler .....	96
Tablo 5.12. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin cinsiyete göre t testi sonuçları .....	96
Tablo 5.13. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin yaş gruplarına göre ANOVA testi sonuçları ..	97
Tablo 5.14. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin öğrenim düzeylerine göre ANOVA testi sonuçları .....	97
Tablo 5.15. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin medeni duruma göre t testi sonuçları.....	97
Tablo 5.16. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin mesleki kıdeme göre ANOVA testi sonuçları .....	98
Tablo 5.17. Duygusal zeka ile yenilikçi iş anlayış arasındaki ilişkiye ait korelasyon analizi sonuçları .....	99
Tablo 5.18. Duygusal zeka alt boyutlarının yenilikçi iş anlayışı üzerindeki etkisine ait çoklu regresyon analizi sonuçları .....	100

# BİRİNCİ BÖLÜM

## DUYGU

Duygu, yıllar boyunca insanların merak ve ilgisini çekmiş, üzerine çok konuşulup yorum yapılmış ve tartışılmıştır. Duygu sadece insanların değil, farklı bilim dallarının da dikkatini çekmiştir. Bunların bazıları: psikiyatri, psikoloji, felsefe ve biyolojidir.

İnsanlar, asırlarca zeka ile uğraşmışlar ve duyguları önemsememişler. Eski çağlarda duygular, bayanlara özgü olup insanın zayıf yönleri olarak bilinirdi. Duygular; liderlere, komutanlara, başbakanlara göre değildi. Dilbilimcilerin hâlâ duygu için kesin bir tanımı bulunmamaktadır.

### 1.1. Duygu Tanımları

Duygu, kaynaklarda pek çok farklı anlamda geçmektedir. Latince' de motus anima diye tabir edilen duygu, insanı harekete geçiren ruh anlamına gelmektedir. Duygu, felsefecilerin ve psikologların anlamı üzerinde çok tartıştıkları bir kavramdır. Duygular, düşünsel rehberlerdir, çevreden gelen tepkilere cevap verir ve insana iletişim kurmak için yol gösterir. Duygu, bireyin ruh halinde ve çevresel tepkilerle etkileşiminden doğan fizyolojik bir tepkidir. Duygu, zihinsel tutumlarda ve hislerde meydana gelen fizyolojik değişiklikler ve açıklayıcı davranışlarla beraber ortaya çıkan bir harekettir (Barutçugil, 2002: 73). Duygu, bir kişiye ya da olaya yöneltilen kuvvetli hislerdir.

Duygunun sözlükteki karşılığı herhangi bir tutku, his, zihin, çalkantısı veya değişimi, herhangi bir şiddetle ya da uyarılmış zihinsel durumdur.

Duygular, insanların öğrenme potansiyelini harekete geçirerek bilgileri öğrenmesini, soru soran kişiye bilinmeyen bilgileri aramasını, bilgi kapasitesini daha da geliştirmesini ve öğrenilen bilgileri hayata geçirerek tepki vermesini sağlayan özellikler olarak tanımlanmaktadır.

Duygular, insanın davranışlarını etkileyen önemli olgulardır. Duyguyu heyecan ya da coşku olarak tanımlayan kaynaklar da vardır, ancak duygular, heyecan ve coşku kadar güçlü olmayan durumlardır.

Duygular, hayat ile mücadele etmemiz için hızlı karar almamızı sağlar. Bizi ansızın gelişen olaylara karşı korurlar. Bireyin günlük hayatında merkezi bir rol oynar.

Duygunun en belirgin örnekleri arasında üzüntü, sevinç, öfke sayılabilir. Duygular hayatımızın rengi, tadı ve tuzudur.

Duygular sözlü ya da sözsüz olarak ifade edilebilir. Yüz ifadeleri, mimikler, el kol hareketleri, beden duruşu, giyim tarzı, ses tonu gibi hareketler ile duygular sözsüz olarak ifade edilebilir.

Duygularımız, düşünce ve eylemlerimizi etkiler. Duygular, davranışı etkiler, bizi yeterliklere yönlendirir, davranışı teşvik eder ve bilgiyi algılamamızı ve deneyimimizi yapılandırmamızı sağlar.

Duyguların iyi ifade edilmesi, insanların başarılı olması ve insan ilişkilerinde etkili olmasının su götürmez bir gerçeğidir. İnsanlar duygularını sözlü olarak ya da jest ve mimikler yolu ile gösterirler.

Duygular insan hayatında çeşitli görevlere sahiptir. Bunlar: Bireyi harekete hazırlamaları, sosyal ilişkilerin düzenlenmesine yardımcı olmaları ve ilerdeki davranışlarımızı şekillendirmeleridir.

Duyguların iki önemli amacı vardır. Birincisi bireyi hareketlendirecek güç sağlaması diğeri ise bireyin ihtiyaçları doğrultusunda davranması ve bireyi yönlendirmesidir.



Duygular, sosyal duygular ve kişilerarası duygular olmak üzere iki bölüme ayrılır. Kişilerarası duygular; insanların birbirlerine besledikleri sevgi, gurur, hayranlık, kıskançlık, utanç ve sempati gibi duygulardır. Sosyal duygular ise insanın ait olduğu kültüre bağlı olarak oluşmuş duygulardır. Ahlak, inanç, estetik gibi değer sistemlerine yönelik duygular sosyal duygulardır.

Duygular, belli yolları ve kuralları takip ederek bilgi taşırlar bunun için, kişinin düşünmesinde, harekete geçmesinde, karar vermesinde ve diğer işlemlerde önemli role sahiptir. Duygular, İnsan hayatındaki mücadeleler ve başarılar için çok önemlidir (Mayer vd., 2004: 198).

Duygu, pek çok bilim dalı ve sanat biçimi tarafından araştırılmıştır. Bunların bazıları aşağıdaki gibidir:

Psikiyatrist Nevzat Tarhan; (2015) duyguları, olumlu duygular ve olumsuz duygular diye ikiye ayırmaktadır. Tarhan'a göre olumlu duygular; sevgi, mutluluk, vefa, güven, sabır, şefkat, ümit, iyimserlik, merhamet, sorumluluk, adalet ve sonsuzluk duygusu. Olumsuz duygular ise kibir, bencillik, utanç, öfke, gurur, üstünlük duygusu kıskançlık, üzüntü, şüphe ve kin duygusudur (<http://www.nevzattarhan.com>).

Feldman'a (1996: 986-1010) göre duygu, mutluluk, hüznün ve umutsuzluk gibi genelde bilişsel ve fizyolojik tabanları olan ve davranışı şekillendiren, etkileyen faktörler olarak tanımlamaktadır. Ona göre duygular, organize olmuş tepkiler, kişilerarası işlemler sırasında örgütsel olarak beklenen duygunun verilebilmesi için ihtiyaç duyulan çaba, planlama ve denetimdir.

Scherer, (1993: 325-355) duyguları üç temel gruba ayırmaktadır. Bunlar, bireyi bir olay karşısında harekete geçirmek için hazırlamak, bireyin gelecekte oluşacak davranışlarını şekillendirmek ve bireyin sosyal ilişkilerinin düzenlenmesine yardımcı olmaktır.

ABD’li psikolog Robert S. Woodworth (1869-1962), bireyin duygu ve heyecanı bireyin zihinsel durumu olduğunu söyler. Alman filozof Immanuel, duyguyu; psikolojide duygulanım denen ve hoşlanma veya hoşnutsuzluk içeren durumla aynı tutar (<http://www.eokul-meb.com/duygu-nedir>).

Goleman’a göre duygu, bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler ile psikolojik, biyolojik durumlar ve bir takım hareket çeşididir (<http://www.varoluscuterapi.com>).

Young’a (1978: 429-435) göre duygu, etkinin algılanmasıyla ortaya çıkan, bireyi harekete geçiren, bedeninde, davranışında ve bilincinde kendisini belirten tepki verme sürecidir.

Cooper ve Sawaf’ (2000) ise duyguları, kişinin içinde artan değerleri hareketlendiren ve hareketleri biçimlendiren enerji akımları olarak tanımlarlar. Onlara göre duygular, içten dışı doğru yayılarak çevredekileri etkilemektedir.

## **1.2. Duyguların Önemi**

Her insanın hayatı boyunca değer verdiği bir değer ve anlamlar sistemi bulunmaktadır. Bu sistem duygular sayesinde oluşmaktadır. Duygular, hayatımıza anlam ve değer katmaktadır.

İnsanları birbirinden ayıran farkın, hissettikleri duygulardan kaynaklandığı kabul edilir. Bireyi diğer insanlarla benzer davranışlarda bulunmaya zorlayan unsur kültür, aile ve toplumsal tabular gibi yapılardır.

Toplumsal baskılar kişilere aynı davranışları yapmasını zorlarsa bile insanların aynı olaylar karşısında benzer tepkileri vermeleri toplumsal baskı ile mümkün değildir. Öyleyse insanı bir diğer insandan ayıran temel fark bireysel duygularıdır.

İnsanlar, çeşitli duyguları farklı olaylar karşısında farklı tepkiler vermektedirler. İster iyi niyetli olsun ister kötü niyetli bütün duygular hepimiz için gereklidir. Duygular hayatta mücadele için insana olumlu bir güç katmaktadır ve birçok bilgiye kaynaklık etmektedir. Duygular içsel bir yönerge görevi alır ve ani gelişen olaylara karşı insana rehberlik eder ve yol gösterir.

Duygular insanda düşünce ve eylemi etkili bir şekilde örgütleyebildikleri için büyük önem taşımaktadır. Karar verme ve muhakeme yapma gibi düşünsel işlevleri büyük ölçüde etkilemektedir.

Duygular bireyin olayları anlamasını, kavramasını ve doğru yargılara varmasını sağlamaktadır. İnsanın mantıklı ve olumlu davranışlarda bulunması duygusal yaşantısıyla yakından ilgilidir.

İnsanların çeşitli ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçlar insanlarda değişik duyguların meydana gelmesini sağlamaktadır. Yapılan araştırmalar duyguların insanları birleştirdiğine ve güven, empati, esenlik gibi duyguları harekete geçirdiğini belirtmektedir.

### **1.3. Duygu Kuramları**

Duygusal Kuramlar, ihtiyaçlarla, düşünme, öğrenme süreçleriyle ve çevre koşullarıyla yakından ilgili ve karmaşık bir zihinsel işlev olduğu için bununla ilgili kuramlar da çeşitlidir. Bu alandaki kuramların belli başlı olanları şunlardır.

#### **1.3.1. James-Lange Kuramı**

James-Lange Kuramı, Duyguların ortaya çıkışıyla ilgili kuramdır. Duyguların nasıl oluştuğunu açıklar. Bu teoriye göre ilk önce fiziksel tepki meydana gelir daha sonra duygular açığa çıkar. Duyguların kaynağını bedendeki fizyolojik değişmeler olarak görülmektedir. Korktuğumuzdan dolayı terlediğimizi, kalp atışlarımızın ve nefes alışımımızın hızlandığını düşünürüz oysa bu tam tersi bir durumdur. James-Lange'ye göre terlediğimiz, nefes alışımız ve kalp atışlarımız hızlandığı için korkarız. Çevreden gelen uyarıcılar, göz

bebeklerimizin büyümesi ve kalp atışlarımızın hızlanması gibi fizyolojik değişikliklere sebep olmaktadır ve duygular bu değişimlere bağlı olarak ortaya çıkmaktadır (<http://www.anadolu.edu.tr>).

### **1.3.2. Cannon Bard Kuramı**

Cannon Bard: Duygular ile bedensel davranışlar aynı anda ortaya çıktıklarını öne sürmüştür. Fizyolojik uyarılar tek başına duyguların algılanmasına öncülük etmek için yeterli değildir. Bunun yerine, asıl gerçek olan beynimize gelen sinirleri, aynı anda harekete geçirdiğidir. Bu kurama göre duygu, uyandırıcı uyaran algılandıktan sonra, sinir akımlarını beynimize aktaran ön beyin, duygusal tepkinin verildiği ilk yerdir. Ona göre duygular ve davranışlar birbirlerini belirleyememektedirler. Duygusal yaşantımızı belirlemede temel rolü oynayan faktörler, gördüklerimiz ve algıladığımız şeylerdir (<http://www.anadolu.edu.tr>).

### **1.3.3. Bilişsel Kuram**

Bilişsel psikologlar, meydana gelen durumlara ilişkin algılarımızın ve olaylara verdiğimiz tepkilerin, o durumlara ilişkin duygularımızın temelini oluşturduğunu belirtmişler. Uyarılmalara karşı gösterdiğimiz tepkileri zihnimiz yorumluyor ve bedenimizdeki fiziksel uyarılmayı hangi duygu ile ifade edeceğimizi belirlemektedir. Buna bağlı olarak da düşüncemiz ile oluşan duygu genellikle düşüncemizle uyumlu olmaktadır.

### **1.3.4. Biyolojik Kuram**

Bu kuramı savunanlar, duyguları farklı toplumsal kültürel çevreye tepki veren biyolojik olgular olarak görürler. Duygular toplumsal ve kültürel çevreden tamamen bağımsızdır, kapalı beynin işleyişi ve kişilik yapısının ürünleridir. Dostluk, sevgi, sevinç, kaygı, korku, düş kırıklığı gibi pek çok duyguyu, biyolojik yapıdaki hormonal değişikliğin sonucu olarak görürler.

### 1.3.5. Psikodinamik Kuram

Bu kurama göre, bilinç bir buzdağının görünen kısmıdır, su altında kalan büyük kısım ise bilinçaltını oluşturur, davranışları yönlendiren de bu karanlık, büyük ve görünmeyen bölgedir. Bilinç dışı ise duygusal tepkinin güçlü kaynağı olan bölgedir.

### 1.3.6. Yapısalcı – İşlevselci Kuram

Bu kurama göre, insan davranışları, bilinçli olarak verilen tepkilerdir. Buna karşılık duygusal tepkiler ise, akıl dışı, akli önleyici olgulardır. Duygular, bilinç dışı düzeyinde yaşanır.

### 1.3.7. Sosyo – Kültürel Kuram

Bu kurama göre duygular, kalıtsal değil, yaşantılar sonucu öğrenilmiş davranışlardır. Duygusal değerler, beklentiler, davranış biçimleri, toplumsal ve kültürel ortamda belirlenir, üretilir, işlenir ve değerlendirilir. Dolayısıyla toplumsal ve kültürel ortamdan bağımsız, öğrenmeden uzak duygusal tepkiler olamaz. Duygular, fizyolojik doğamızdan kaynaklansa da biçimlenmesi, muhakeme edilmesi, yorumlanması ve işlenmesi kültürel ortamın ürünüdür.

## 1.4. Duygu Türleri

Goleman'a göre başlıca duygu türleri, öfke, üzüntü, korku, şaşkınlık, utanç, iğrenme, sevgi ve zevktir (<http://www.msxlab.org>).

**Öfke:** Hakaret, rahatsızlık, sinirlenme, kızma, içleme, tükenme, kin, alınganlık, nefret, düşmanlık, şiddet gibi duygulardır.

**Üzüntü:** Acı, kendine acıma, keder, umutsuzluk, can sıkıntısı, yalnızlık ve patolojik olduğunda şiddetli depresyon gibi duygulardır.

**Korku:** Kaygı, kuruntu, tasa, sinirlilik, vicdan azabı, hasret, dehşet, ürkme, şüphe, uyanıklık, çekinme, huzursuzluk, patolojik olduğunda ise panik ve fobi gibi duygulardır.

**Şaşkınlık:** Şok, afallama, hayret gibi duygulardır.

**Utanç:** Suçluluk, pişmanlık, mahcubiyet, küçük düşme, hayal kırıklığı, nedamet ve çile olarak açıklanmıştır

**İğrenme:** Hor görme, küçümseme, aşağılama, nefret etme, tikslenme, hoşlanmama gibi olumsuz duygulardır.

**Sevgi:** Dostluk, kabul görme, iyilik, güven, hayranlık, sadakat, yakın ilgi, aşırı tutkunluk, muhabbet gibi olumlu duygulardır.

**Zevk:** Mutluluk, tatmin, coşku, haz, rahatlama, gurur, sevinç, heyecan, eğlenme, aşırı zindelik, kendinden geçme gibi duyguları kapsamaktadır.

#### **1.4.1. Klasik Yaklaşım**

Klasik yaklaşıma göre duygular insana zarar vermektedir. Antik felsefede Stoacılar, bilgelik vasfına sahip insanların hiçbir duygu veya hissin etkisi altında kalmayan, ondan etkilenmeyen insan olduğunu belirtmişlerdir. Platon da, duyguları alt düzeyde ve yönlerinin olmadıklarını, akıl tarafından yönlendirilmeleri gerektiğini savunmuştur. Galen; duyguları, insan ruhunun hastalıkları olarak belirtir. Avrupa’da Ortaçağ döneminde yaygın olan baskıcı ve gerici Hıristiyan anlayışının da etkisiyle, duygular, bireylerde var olan kötü unsurlar olarak görülmüşlerdir. Akıl iyiliğin, duygular kötülüğün yerini almıştır. Akılcı akıma göre duygular, kontrol altına alınması gereken ilkel unsurlardır. Bu düşünce sanayi devrimiyle birlikte, dünyada hakim olan ideal bir düşünce tarzı haline gelmiştir.

#### **1.4.2. Modern Yaklaşım**

Modern yaklaşımlar temelinde, aklın duygulara egemenliği sorgulanmaktadır. Bu sorgulama, Avrupa ve Kuzey Amerika’daki sosyal olaylarla 1960 yılında başlamıştır. Bu olaylarda insanlar, akılcılığa tepki gösterip duygularını ifade etmeye başlamışlar. Beyin üzerine yapılan araştırmalar, duygu ve akıl ilişkisine yeni bir bakış getirmiştir. Nöroloji Profesörü Damasio (1999), “Descartes’in Yanılgısı” adlı kitabında akıl ile duygu bölünmüşlüğüne karşı çıkmıştır, bu eserde, insanlardan çok önceleri de varlıkların olduğunu, evrimin bilinmeyen bir noktada bilinçliliğin başladığını, bu bilinçlilikle sıradan basit bir zihnin oluştuğunu anlatmaktadır. Bütün duygular, insanı hareketlendiren dürtülerdir ve hayatla mücadele edebilmek için, kişiyi acil çözümler üretmeye yönlendirir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### ZEKA

Duygu kavramını tanımladıktan sonra, şimdi de duygusal zekayı oluşturan bir diğer kavram olan zekayı tanıyalım.

#### 2.1. Zekâ Tanımları

Türk Dil Kurumuna göre zeka; insanın düşünme, akıl yürütme, yargılama, objektif gerçekleri algılama ve olaylardan sonuç çıkarma becerilerinin tamamı; ahlak, dirayet, zeyreklik ve feraset'tir. Zekâ bölümü (IQ) ise bir bireyin hangi seviyede zihin gücüne sahip olduğunu gösteren değerdir (<http://www.tdk.gov.tr>).

İngilizce'de "intelligence" ve Latince'de "inter-legentia" olarak geçen ve üzerinde uzun yıllardır çalışılan zeka, soyut bir kavram olduğu için her zaman merak konusu olmuş, çerçeveleri çizilmeye çalışılmış ve sorgulanan bir canlı özellik haline gelmiştir (8. MEGEP: Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi).

Zekâ, elle tutulup gözle görülen bir şey olmadığı için zeka hakkında ilk bakışta bir şey söylemek mümkün değildir. Zekâ, insanın hayat koşullarına uymasını sağlayan bir araçtır.

Zekâ, yeni bilgiler öğrenme, öğrenilen bilgilerden yararlanabilme, oluşan yeni durumlara ayak uydurabilme ve yeni çözüm yolları bulup uygulana yeteneğidir. Zekâ, canlıyı, bilinçli davranışa iten bir güçtür. Zeka, yeni bilgiler öğrenebilme ve öğrenileni eleştirebilme ve soyutlama yapabilme yeteneğidir. Zekâ, bireyin çevresi ile uyum içinde yaşayabilme yeteneği olarak da bilinir.

Zekâ; doğru yerde, doğru zamanda, amaca uygun, orijinalliği ile toplumsal değeri olan zihinsel davranışlar sergileyebilme, soyut olayları çabuk ve doğru bir şekilde kavrayabilme, karşılaşılan problemlere doğru ve zamanında çözüm yolları geliştirebilme,

zor şartlar altında dahi kişisel enerjiyi arttırıp oluşan heyecan durumlarına karşı koyabilme kapasitesi olarak tanımlanabilir (Yelkikalan, 2006: 2).

Zekâ, öğrenme, anlama ve alışılmamış durumlarla başa çıkabilme yeteneğidir. Zekâ, simgeler, fikirler, ilişkiler, semboller, kavramlar, ilkeler ve kurallarla uğraşabilme yeteneğidir. Soyut şeyleri, somut şeylere göre daha fazla yapabilme gücüdür. Yani zeka, öğrenme kabiliyetidir. Kavramlar ve algılar yardımıyla somut veya soyut maddeler arasındaki ilişkiyi doğru kavrayabilme, soyut düşünebilme, muhakeme edebilme ve bu zihinsel fonksiyonları uyumlu bir şekilde amacına uygun olarak kullanabilme yeteneğidir.

Zekâ, İnsanın doğumundan itibaren sahip olduğu, kalıtımla kuşaktan kuşağa geçen; tecrübe, öğrenme ve çevresel etkenlerle biçimlenen bir bileşim olarak görülmektedir.

Zekâ, değişen ve gelişen dünyada yaşamak, değişimlere uyum sağlamak amacıyla her insanda belli düzeyde bulunan kendine özgü yetenekler ve becerilerin bütünüdür (www.kayram.net). Zekâ, anlama, kavrama, algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin bütünüdür. Zekâ herhangi bir çevreden gelen etkiyi seçme, biçimlendirme, yeni durumlara ayak uydurma ve uyum için gerekli olan zihinsel yetenekler olarak tanımlanabilir. Zeki davranışlar ve yaratıcı fikirler bir çevreden diğerine ya da bir kültürden diğerine farklılık göstermektedir.

Psikologlara göre zeka, kullanılan zeka testi sonucunda ortaya çıkan, o testin ölçtüğü şeydir (Bacanlı, 2001: 58). Felsefe sözlüğünde ise zekâ kavramı, durumlar ve ilişkiler ile ilgili belirtileri kavrama yeteneği, birleştirme, ayrıştırma, tanıma, seçme yetisi olarak tanımlanmıştır (Timuçin, 1994: 262).

Zekâ; insanın düşünebilme yeteneğinin tamamıdır. Zekâ, çevrenin yeni gerçeklere adapte olma yeteneği olarak anlaşılmalı birlikte aynı zamanda çevreyi etkileyebilme ve değiştirebilme yeteneğidir. Yani kısacası zeka, öğrenme yeteneği, uyum yeteneği, insanlar arasındaki ilişkileri görebilme yeteneğidir.



İnsanın zeka seviyesi ne kadar yüksekse, herhangi bir problemi, sorunu o kadar çabuk ve doğru olarak çözer. Hayat, birçok ve çeşitli sorunlarla doludur, bu nedenle, hayatta üstün başarı gösteren kişilerin de zekaca üstün oldukları kabul edilir. Üstün zekalı kişilerde, sezgisel, bilişsel, duyuşsal ve fiziksel olarak adlandırılan özellikler üst düzeyde ve hızlandırılmış bir şekildedir.

Zekâ kavramı, bilim adamları tarafından da değişik şekillerde tanımlanmıştır. Bu tanımların bazıları şöyledir:

Wechsler'e göre zeka, kişinin amacına göre davranması, akıllıca düşünmesi ve çevresi ile etkili bir şekilde baş edebilme kapasitesidir. Woolfolk'a göre zeka, bireyin doğuştan veya yaşantılar sonucunda, bilgiyi öğrenme, hatırlama, istendiğinde geri getirme ve bu olay sayesinde problem çözme yeteneğidir (<http://www.ekin.k12.tr>).

Binet'e göre zekâ; kişinin dış dünyayı algılanması, algıların hafızaya yerleştirilmesi ve bu içerik üzerinde düşünülmesi sürecidir (Öner, 1997: 28).

Thorndike, zekânın; birbirinden bağımsız farklı faktörlerden oluştuğunu, bir sorunun çözümünde birden fazla faktör rol aldığını, kelimeleri anlama, sayılarla fikir yürütme, kavrama ve ilişkileri görsel olarak algılama yeteneği olduğunu ifade etmektedir (<http://www.ogretmen.info/cokluzeka.asp>).

Bergson'a göre zekâ, evvelce elde edilmiş tecrübe ve bilgilerden yararlanarak bugünkü hayat meselelerini çözmek ve hayat şartlarına uymak kabiliyetidir. Hinsie ise zekâyı, üç ana gruba ayırarak târif etmektedir. Buna göre, (soyut) fikir ve sembollerini anlama ve kullanma yeteneği teorik zekâyı; muhtelif makina ve âletleri anlama, çalıştırma ve keşfetme yeteneği mekanik zekâyı, insani ilişkileri ve sosyal olaylarla ilgili durumlarda akıllı ve mantıkî bir şekilde hareket etmek yeteneği ise sosyal zekâyı teşkil etmektedir. Davis, zekâyı, edinilen bilgilerden faydalanarak meseleleri halletme kabiliyeti olarak açıklar. Stern, yeni karşılaşılan hallerin gereklerini, düşünme yeteneğinden faydalanarak

karşılayabilme, yeni hayat şartlarına uyabilme gücü” olarak görür. Terman (1937) ise zekâyı, soyut düşünme becerisi olarak tanımlar (<http://www.bilgicik.com>).

Oleron’a (1992: 8) göre zekânın var olma sebebi iletişim ve eğitim alanında kullanılmasıdır. İnsanların hepsinin aynı derecede akıllı olmadıklarına dair kanıya, beceri düzeylerindeki farklılıkların neden olduğunu ileri sürmektedir.

Gardner (1983: 60) zekâyı, birbirinden farklı kültürlerde değeri olan bir ürünü şekillendirme veya problemleri anlama ve onları çözebilme yeteneği olarak tanımlamıştır.

Descartes (1994) zekâyı; olaylar karşısında doğruyu yanlıştan ayırabilme ve iyi hüküm verme yeteneği olarak tanımlamıştır.

Vernon, (1989: 93-108) zekâyı, her insanda farklı düzeylerde var olan zekanın entelektüel gelişme ve mesleki tecrübe ile ilerlemenin sağlanmasında kullanılan pozitif bir güç olarak tanımlamıştır.

Otacıoğlu, (2009: 334-336) zekâyı; algılar ve kavramlar yardımıyla somut ya da soyut nesnelere arasındaki ilişkiyi anlayabilme, yargılayabilme, soyut düşünebilme, zihinsel fonksiyonları ahenkli bir şekilde amaca yönelik olarak kullanabilme ve ondan yararlanabilme yeteneği olarak tanımlamıştır.

Emmanuel Kant ise zekâyı, var olan bilgilerimizin duygularımız ile birlikte doğduğunu, oradan da zekaya geçtiğini ve akılla tamamlandığını belirterek akıl, zeka ve duygu, kavramlarını birlikte ele almıştır (<http://www.duygusalzekalar.blogcu.com>).

Zekâ ile ilgili bunca bilgi ve araştırmaya rağmen araştırmacıların zeka hakkında görüş birliğine vardıkları sadece birkaç noktadır.

- Zekâ kalıtımla geçmektedir.
- Bilişsel zeka çevrenin etkisi ile yeteneklere dönüşür.
- İnsan, yeteneklerini kullanarak çevreye uyum sağlar.
- Zekânın gelişmesi çevre ile olan etkileşimin sonucudur.
- İnsanlar zeka düzeyleri bakımından birbirinden farklıdır.
- Zekâyı ölçmek için yetenekleri ölçmek gerekir.

## 2.2. Zekâya İlişkin Eski Bakış Açısı

Bu anlayışa göre zeka aşağıdaki özelliklere sahiptir.

- \* Tekildir.
- \* Sabittir.
- \* Çeşitli yollarla ortaya konulabilir.
- \* Geliştirilebilir.
- \* Öğrencileri, yeteneklerine göre sıralamak ve başarılarını derecelendirmek için kullanılır.
- \* Niceliksel olarak ölçülebilir.
- \* Sayısal olarak hesaplanamaz.
- \* Gerçek yaşam durumlarında ölçülür
- \* Gerçek yaşamdan soyutlanarak ölçülür.
- \* Bireylerin gizli güçlerini ortaya çıkarmak ve onların başarılı olabilecekleri farklı yolları ve alanları anlamak için kullanılır.

## 2.3. Zekâ Tipleri

Yapılan bilimsel araştırmaların hemen hepsinde iki çeşit zekâdan bahsedilmektedir. Bunlar; Emotional Quotient (EQ) ile ifade edilen duygusal zeka ve Intelligence Quotient (IQ) ile ifade edilen bilişsel zekadır.

### **2.3.1. Bilişsel Zekâ**

Dikkat, yargılama, bellek, soyutlama, akıl yürütme diye nitelendirilen zihinsel yetiler bilişsel zekâyı oluşturmaktadır. Bilişsel zeka, yeni şeyler öğrenebilme, hatırlama, mantıklı düşünebilme, bildiklerini uygulayabilme ve problem çözme yeteneğidir.

Bilişsel zeka (IQ) ile geleneksel olarak ölçülen ve bireyin anlama, hatırlama, öğrenme, problem çözme, gerçekçi düşünme ve öğrendiklerini hayata uygulama kapasitesini ölçmektedir. Yaratıcı ve pratik zekâyâ sahip birçok kişi, kendilerinin yanı sıra çevresindekiler üzerinde de kalıcı etkiler yapabilen ve sadece kendileri için değil diğer insanlar için de çevreyi değiştirebilen kişilerdir. Bunlardan bazıları, Mozart, Einstein, Churchill ve Picasso'dur.

### **2.3.2. Bilişsel Olmayan Zekâ**

Bilişsel olmayan zekâ, yani duygusal zeka, zekânın; duygusal, sosyal, kişisel ve yaşama ait boyutlarını göstermektedir. Bu boyutlar günlük yaşamın fonksiyonlarını gerçekleştirebilmemiz için zekânın bilişsel yönünden daha önemlidir.

Çevre ile mantıklı ve uyumlu bir ilişki kurabilmek, ancak duygularımızı işe katarak ve duygusal dengelerimizin farkında olarak mümkün olabilir.

Bilişsel süreçlere dayalı kuramlar kişinin duygusal yönlerini ihmal ettiği için eleştirilmektedir. Bilişsel süreçler düşünme, mantık yürütme, sorun çözme, karar verme, algılama, kavramlaştırma, yargıya varma gibi yeteneklerle tanımlanmaktadır. Bu süreçlerin olması bilişsel yeteneklere bağlıdır (Atkinson ve Hilgard, 1995: 501–504). Ancak duyguların bu süreçler üzerindeki etkisi görmezden gelinmemesi gerektiği, bu süreçlerin etkinliğinin duygusal yeteneklerin bütünlüğüne bağlı olduğu ifade edilmektedir.

Zekâyı ölçmek ve seviyesini belirlemek için bilişsel yetenekleri ölçü alan yaklaşımlar, özellikle IQ gibi zekâ testleri anlayışları, insan zekâsını ölçebilmek için yeterli

olamamıştır. Bu yüzden, alternatif zekâ kuramları geliştirilerek zekânın ölçülemeyen boyutları da incelenmeye çalışılmıştır. Bilişsel olmayan zekâ unsurlarını da kapsayan alternatif zekâ kuramlarının ortak özelliklerinden birisi de her birinin farklı duygusal yetenekleri kapamaları yer almaktadır. Bu alternatif kuramlar zamanla gelişerek duygusal zekâ kuramının oluşmasına öncülük etmiştir.

Bilişsel olmayan zekâ ile ilgili çalışmaların çoğu sosyal davranışlardaki yeterliliklerin tanımlanması ve değerlendirilmesi üzerinde yoğunlaşmıştır.

#### **2.4. Zekânın Tarihi Gelişimi**

Zekânın tarihsel gelişimine baktığımızda zekâdan yararlanma fikrinin M.Ö. 2200 yıllarında Çin uygarlığına dayandığı görülmektedir. Çin uygarlığında devlet işlerinde çalışacak kişilerin zihinsel beceri farklılıklarını ortaya koyma amaçlı uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Yine M.Ö 1300 yıllarına ait Sümer yazıtlarında Sümerler'in bütün organların merkezi ve iyiliğin ya da kötülüğün kaynağı olarak kalbi kabul ettikleri görülmektedir. M.Ö 450 yılında ise Alcmaeon, düşünce ve duyguların kaynağının kalp değil de beyin olduğunu öne sürmüştür. Bilimsel amaçla beyni inceleyen ilk bilim adamları M.Ö. 3. yy da Yunanlı Herophilos ve Erasistratos'dur. Ortaçağ sonlarında 17.yy da Fransız filozof Descartes hidrolik bir motorun çalışma prensibi ile beynin çalışma prensibini birbirine benzetmiş, beynin anatomisi ile ilgili ilk kitap ise 1664 yılında yazılmıştır (Bilim ve Teknik Dergisi 2003, Eylül).

Zekâ kavramı, yaygın şekilde bilinmesine rağmen, bu özelliğin ölçülebilmesi için ciddi çabaların harcanması, 1800'lü yılların sonlarında olmuştur. Alman hekim Franz Josef Gall'ın (1810-1820) genel olarak sinir sistemi özel olarak da beyin anatomisi ve fizyolojisi üzerine on yıl süren araştırmaları sonrasında bir ansiklopedi (Anatomie et physiologie du systeme nerveux en general et du cerveau en particulier) olarak yayınladığı çalışmalarıdır (<http://www.aymavisi.org/psikoloji>). Bu çabalar, özellikle Francis Galton tarafından desteklenmiştir. Zeka ile ilgili ilk test Galton tarafından 1884 yılında İngiltere'nin başkenti Londra'da yapılmıştır (Atkinson ve Hilgand, 1995: 501-504). Günümüz zekâ testinin ilk örneği ise, 1905 yılında Alfred Binet tarafından geliştirilmiştir. Bu testin asıl amacı ise

Fransız eğitim sistemine katkı sağlamak için özel eğitim alabilecek üstün zekâlı çocukları belirlemektir. Zamanla test İngilizce'ye çevrilip ABD'de de kullanılmaya başlanınca, daha popüler hale gelip yaygınlaşmıştır (Davis, 2004: 3).

Zekâ testleri, Birinci Dünya Savaşı sırasında ABD'de asker seçimi amacıyla da kullanılmıştır (Hazaryan, 199: 12).

Bilimsel psikolojinin doğuşundan bu yana yapılan çalışmalar, büyük çoğunlukla sadece fizikî dünya ve soyut zekâyâ (matematikselsel, mantık) yöneliktir. Bu da ortaya çeşitli zorluklar ve önemli eksiklikler çıkarmıştır. Çünkü insanların anlaşılması, motive edilmesi, sosyal, ekonomik ve politik alanlardaki isteklerinin tatmininin bağlı olduğu beceriler oldukça karmaşık ve önemlidir.

Bar-On (1997: 6-7), kronolojik olarak bilişsel zekâ sonrasında geliştirilen zekâ modellerini; Thorndike (1920), sosyal zekâ modeli, Doll (1935), sosyal olgunluk veya sosyal yetenek modeli, Wechsler (1940), bilişsel olmayan zekâ modeli, Gardner (1983), çoklu zekâ modeli ile Salovey ve Mayer, (1990) duygusal zekâ modeli şeklinde sıralamaktadır.

## **2.5. Zekâ Türleri**

Zeka türleri, tek faktörlü zeka anlayışı ve çok faktörlü zeka anlayışı olmak üzere iki bölüme ayrılmaktadır.

### **2.5.1. Tek Faktörlü Zeka Anlayışı**

Zekâ konusunun incelenmeye başlandığı ilk zamanlarda var olan görüş, zekâyı tek tür bir yapı olarak açıklamıştır, yani zeka; sabittir, doğuştan kazanılır ve geliştirilemez. Zekâ konusu ile deneysel olarak ilgilenen ve entelektüel yetenek testlerini geliştiren ilk araştırmacı Galton'dur. Galton, bir matematikçi ve doğa bilimcisidir. Charles Darwin'in evrim teorisinden hareketle bireysel farklılıklar konusuyla ilgilenmeye başlamıştır. Galton'a göre bazı aileler biyolojik olarak diğer ailelerden daha güçlü, daha zeki ve daha

üstündür. Ona göre zeka, bir algısal ve duyuşsal beceriydi ve bu beceri nesilden nesile geçiyordu. Bireysel farklılıkların duyuşlardan kaynaklandığını ve insanın zeka derecesini duyuş organlarının keskinliğine göre değerlendirmiştir (Atkinson ve Hilgand, 1995: 501-504).

### **2.5.2. Çok Faktörlü Zeka Anlayışı**

Spearman: IQ zekayı bilişsel yeteneklere dayandıran ve bilişsel zekayı; anlama, hatırlama, öğrenme, problem çözme, rasyonel düşünme ve öğrendiğini uygulama kapasitesi olarak tanımlayan yaklaşıma karşı gelmiş, zekanın bir güç olarak tek ve bütüncül olmadığını belirtmiştir (<http://www.ozeldersimiz.com.tr>). Bireylerin zihinsel becerileri ile sadece duyuş keskinlikleri arasındaki ilişkiyi değil, aynı zamanda akademik hayatlarındaki başarıları arasındaki ilişkiyi de incelediği çalışmalarında öğrencilerin genel zeka seviyeleri, öğretmenin öğrenci hakkındaki verdiği kanaat notları ve öğrencilerin birbirleri hakkındaki görüşlerine bağlıdır. Bu alandaki çalışmalarında, faktör analizini keşfetmiş ve İki Faktör Kuramını ortaya koymuştur. Buna göre, Spearman, Bütün zihin etkinliklerinde etkin rol oynayan genel bir zihni enerjinin yanında, özel faktörlerin de olduğunu belirtmiştir. Ancak söz konusu zihinsel etkinlik için gerekli olan genel ve özel yetenek miktarının farklı olduğunu savunmuştur (Atkinson ve Hilgand, 1995: 501-504).

### **2.6. Zekâ Kuramları**

Zekaya farklı bakış açılarından dolayı bir çok zeka kuram ortaya çıkmıştır. Bunların belli başlı olanları aşağıdaki gibidir.

#### **2.6.1. Howard Gardner'in Çoklu Zekâ Kuramı**

Gardner'a göre insan zihni milyonlarca yıl içinde sekiz değişik beceri alanı geliştirmiştir. Bunlar dilsel, mantıksal-matematiksel, görsel, müziksel, alansal, sosyal, kişiye dönük zeka ve doğacı zeka. İnsanlar zeka düzeyleri olarak birbirlerinden farklıdır. Bu beceri alanları yaşa bağlı olarak bazı dönemlerde fazla olarak kullanılmakla beraber zamanla değişebilmektedir (<http://www.kigem.com>).

Gardner, hayatta başarılı olmak için standart bir zekanın olmadığından, zekanın bütün türlerinin birbirleriyle etkileşim halinde bulunduğunu söyler. Gardner, bu kuramı ile yalnızca dil ve matematik konularında başarılı olanların değil aynı zamanda sporda, iletişimde, müzikte, doğada, dansa, resimde başarılı olanların ve kendilerinin farkında olanların da zeki olarak nitelendirilebileceğini vurgulamıştır (Sonmaz, 2002: 44-48).

Gardner alanlarında başarılı insanları incelemiş ve sekiz farklı zeka türünden bahsetmiştir. Bu zeka türleri birbirinden bağımsızdır ve aynı anda birkaçının harekete geçmesi ile faaliyet gerçekleşmektedir. Gardner 'in çoklu zeka kuramı aşağıdaki gibi açıklanmıştır.

#### **2.6.1.1. Sözel / Dil Zekâsı**

Bu zeka türü, sözcükler zekası veya bir dilin temel unsurlarını açıkça kullanabilme yeteneği olarak belirtilmektedir. Okuma, yazma, konuşma ve dinleme ile iletişim sağlamak bu zekanın en belirgin özelliğidir. Sözel/dil zekasının kullanımı, önceden öğrenilen bilgileri yeni öğrenilen ya da üretilen bilgiye bağlamaya yardımcı olmakta ve bağlantının nasıl olduğunu açıklamaktadır.

Bu zeka türü, şu kapasiteleri kapsamaktadır (Bümen, 2002: 10):

- 1- Düzeni ve sözcüklerin içeriğini anlama
- 2- Yazılı ya da sözlü olarak etkili hitabet, ikna ve etkileme gücü
- 2- Açıklama, öğretme, öğrenme
- 4- Hatırlama ve geri getirme
- 5- Mizaha dayalı anlatım
- 6- Metalinguistik analiz ( anlamaya yönelik çözümleyici sorular sorma)

#### **2.6.1.2. Mantık / Matematiksel Zekâ**

Mantık/matematiksel zeka, akıl yürütme ve sayılar zekası olarak belirtilmektedir. Tümevarım ve tümdengelim yöntemlerinin kullanarak akıl yürütme, soyut problem çözme



ve birbiri ile ilgili kavramlar ve düşünceler arasındaki karışık ilişkiyi anlama yeteneği ya da birbirine benzer yönleri arama, bulma zekası olarak belirtilmektedir.

Bu zeka türü, şu kapasiteleri kapsamaktadır (Bümen, 2002: 11):

- 1- Parçadan bütüne yoluyla akıl yürütme
- 2- Bütünden parçaya yoluyla akıl yürütme
- 3- Soyut yapıları tanıma
- 4- Bilimsel yöntemi kullanma
- 5- Bağlantı ve ilişkileri birbirinden ayırt etme
- 6- Karmaşık hesaplamalar yapma

### **2.6.1.3. Görsel / Uzamsal Zekâ**

Görsel/uzamsal zekanın, şekiller resimler ve imgeler zekası veya görsel dünyayı doğru bir şekilde algılama ve kişinin kendi görsel yaşantılarını yeniden meydana getirme kapasitesi olduğu belirtilmektedir. Renk, şekil, biçim ve dokunuşu, beyin gözü ile görme ve bunları görsel olarak somutlaştırarak temsillerine dönüştürme yeteneğini kapsadığı ileri sürülmektedir.

Görsel/uzamsal zekanın özündeki kapasiteler şunlardır (Bümen, 2002: 13-14):

- 1- Aktif imgelem/hayal gücü
- 2- Zihinde olayları canlandırma
- 3- Uzayda yol, yer, yön bulma
- 4- Grafik temsili
- 5- Uzaydaki var olan nesnelere ilişkilendirme
- 6- İmajlarla zihinsel manevralar yapma
- 7- Farklı açılardan objeler arasındaki benzerlik ve farklılıkları tanıma

#### **2.6.1.4. Bedensel / Kinestetik Zekâ:**

Vücut ve ellerle ilgili bir zeka türüdür. Bu zeka türünün, bedensel olarak yapılan hareketlerin tamamı ve el hareketleri ile ilgili olduğu belirtilmektedir

Bedensel zeka şu kapasiteleri kapsamaktadır (Bümen, 2002: 15):

- 1- Beden hareketlerini kontrol altına alma
- 2- Tasarlanmış beden hareketlerini denetim altına alma
- 3- Bedenin ve yapısının farkında olma
- 4- Beyin ile beden arasında etkili bir bağlantı kurma
- 5- Pantomim yetenekleri yapma
- 6- Bedeni bütün olarak iyi kullanma

#### **2.6.1.5. Müzik / Ritim Zekâsı**

Bu zeka türü, ses, ton, ritim ve tını ayırt etme zekası olarak belirtilmektedir. Bireyin melodiye veya bir müzik eserine duyarlılık derecesi ve coşkulu bir şekilde tepki verme yeteneği ile başladığı belirtilmektedir. Bu zekânın temelleri bireylerin, müziğin farkına varmaları ile gelişmektedir.

Bu zeka türü, şu kapasiteleri kapsamaktadır (Bümen, 2002: 14):

- 1- Müzik yapısına ve ritme değer verme
- 2- Müzik ile ilgili şemalar oluşturma
- 3- Soslere karşı duyarlı olma
- 4- Sesleri, melodi ve ritmi taklit etme, tanıma ve yaratma
- 5- Ton ve ritimlerin değişik özelliklerinin kullanma

### **2.6.1.6. Sosyal Zekâ**

Soyut zekanın ilgi alanı, başka insanlarla ortak çalışma, diğer insanları tanıma ve onlardan yeni şeyler öğrenme konularıdır. Sosyal zeka, başka insanları, anlama ve onlardan etkilenme kapasitesi olarak belirtilmektedir. Bu zekaya sahip bireylerin mizaç, güdüler moral ve eğilimlerin farkına vardıkları ve onları ayırttığı ileri sürülmektedir.

Sosyal zekanın özündeki kapasiteler şunlardır (Bümen, 2002: 16):

- 1- İnsanlarla etkin iletişim kurma
- 2- İnsanın duygularını ya da ruhsal durumunu okuma
- 3- Grupla işbirliği halinde çalışma
- 4- Başkalarının bakış açılarıyla dinleme
- 5- Empati kurma
- 6- Sinerji kazanma ve yaratma

### **2.6.1.7. Öze Dönük Zekâ**

Bu zeka türü, kendini bilme, kendi yaşamını devam ettirebilmesi ve hayatı öğrenmesi ile ilgili sorumluluk alma yeteneği olarak belirtilmektedir. Güçlü öze dönük zekaya olan bireyler, kendi sorumluluklarının sınırlarını anlayabilen, kendi davranışlarını yöneten, kendi davranışlarını yönetirken bunlara güvenebilen kişilerdir.

Öze dönük zekanın özündeki kapasiteler şunlardır (Bümen, 2002: 17):

- 1- Değişik duyguların farkında olma
- 2- Konsantrasyon
- 3- Özü tanıma ve değer verme
- 4- Düşünsellik
- 5- Yüksek düzeyli düşünme becerileri ve akıl yürütme
- 6- Yürütücübiliş / Üstbiliş

### **2.6.1.8. Doğa Zekâsı**

Bu zeka türü, doğal dünyayı algılama, beğenme ve anlayabilme ile alakalı olduğu belirtilmektedir. Dünyadaki türleri sınıflandırabilme, birbirinden ayırt edebilme, tanıyabilme ve doğal dünyaya ilişkin bilgileri kavrayabilme bu zeka türünün özellikleri arasında yer alır.

Doğacı zekanın özündeki yeterlilikler şunlardır (Bümen, 2002: 18):

- 1- Doğal bitki örtüsüne duyarlılık
- 2- Bitki yetiştirme
- 3- Canlılar ile etkileşim kurma, koruma
- 4- Doğa ile bütünleşme
- 5- Doğadaki bitki ve hayvanları tanıma ve sınıflama
- 6- Doğanın tepkilerine karşı duyarlılık, farkındalık

### **2.6.2. Sternberg'in Triarşik Zekâ Kuramı:**

Sternberg 1985-1986 yıllarında geliştirmiş olduğu üçlü zeka kuramı ile insan zekasının daha önce söz edilmeyen, açıklanmayan değişik becerilerinden söz etmektedir. Bu kuramla, zekayı pratik bilgiyi kapsayan bir şekilde yeniden tanımlamıştır. Sternberg, bileşimsel, deneyimsel ve bağlamsal olmak üzere üç alt kuramı içeren triarşik zeka kuramında zekanın etkileşerek işleyen farklı bileşenlerden oluştuğunu, bireyin iç ve dış dünyası ile tecrübelerinin zeka ile ilişkili olduğunu öne sürmüştür (Erçetin, 2004: 13).

#### **2.6.2.1. Bileşimsel Alt Kuram**

Neyi, nasıl yapılacağını öğrenme yeteneğidir. Kişinin problem çözme becerisini planlamayı, izlemeyi ve değerlendirmeyi içeren üst düzey düşünme süreçleridir (Metabileşen). Zekânın analitik görevlerini yerine getiren, analiz etme yeteneği oluşturan, bilgiyi; sonuç çıkarmak, uygulamak ve karşılaştırma yapmak için kullanan süreç (Performans bileşenleri). Bilginin belirlenmesinde değerli ve ilgili olanların ayırt edilmesini sağlayan sürecidir ( Bilgi kazanma bileşenleri ).

### **2.6.2.2. Deneyimsel Alt Kuram**

Bu teori bilginin özel bilişsel görevin performansını nasıl etkileyeceği ile ilgilidir. Yeni işlere uyum sağlama, yaratıcı bir şekilde uyum gösterme yeni duruma yanıt verme, düşünce geliştirme, bilgi işleme süreci (Yenilik). Tekrarlanan yanıtlar, düşünceler ve uygulamalar (Otomatikleşme ) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

### **2.6.2.3. Bağlamsal Alt Kuram**

Çevreye adapte olma, çevreyi biçimlendirme ve çevreyi seçme sürecidir.

### **2.6.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Kuramı**

Daniel Goleman, 1995 yılında yayınlanan "Duygusal Zekâ" adlı kitabında "Duygusal zekayı kişinin kendi duygularını anlaması, duygularını hayatını zenginleştirecek şekilde düzenleyebilmesi, başkalarının duygularına empati beslemesi yeteneği" olarak tanımlıyor. Goleman'a göre; beynimizin düşünen parçası, beynimizin duygusal parçasından ürüyor. Beynin duygusal ve düşünen parçaları genelde yaptığımız her işte birlikte çalışıyor ve hem iş yaşamında hem de özel yaşamda mutlu ve başarılı olmak, insanların sahip oldukları duygusal zeka becerilerine bağlıdır (Goleman, 1995).

### **2.6.4. Sternberg'in Pratik Zekâ - Başarı Zekâsı Kuramı**

Sternberg, IQ'nun akademik zeka olduğunu ve IQ'nun kişinin yaşamının diğer boyutlarını tanımlamakta yeterli olmadığını belirtmiştir. Bu sorunu çözmek için pratik zeka modelini geliştirmiştir. Sternberg, akademik zekanın bilişsel yöntemlerle ve eğitimle öğrenilen bilgilere dayandığını belirtmiş ve pratik zekanın ise çoğunlukla deneyim, tecrübe ve örnek alınarak öğrenildiğini savunmuştur. Pratik zekası yüksek olan kişiler çevresel şartları iyi bir şekilde inceleyerek kolay uyum sağlayabilmektedir (Sternberg, 1999: 336-342). Pratik zekayı her türlü günlük problemi sistematik olarak çözüm yeteneği olarak ifade eder. Sternberg modelinin gerekliliğini göstermek için pratik problemlerin akademik problemlerden farklı olduğunu ortaya koymuştur. Pratik problemler çok iyi tanımlanmamıştır ve diğerleri tarafından formüle edilmemiştir, haklarında bilinmesi gerekenlerin başlangıçta bilinmez, tek doğru cevabın olduğu durumlar enderdir, varsa da hiç bilinmeyebilir ve gündelik tecrübeler yardımıyla çözülebilirler. Bütün bu özellikler

pratik problemi çözmeye yönelik zeka becerilerinin akademik problemleri çözmeye yönelik zeka becerilerinden ayrı olduğunu göstermektedir. Sternberg 1999 yılında kuramını geliştirerek başarılı zekayı tanımlamıştır. Başarılı zeka; kişinin yaşadığı çevresinde başarılı olabilmek için ortamlara uyum sağlama, ortamları şekillendirme ve ortamları seçme seçenekleri arasındaki dengeyi sağlama yeteneği olarak tanımlamıştır (Çakar, 2002: 8).

### **2.6.5. Spearman'ın Tek Faktör Kuramı**

Spearman, yaptığı bilimsel araştırmalarda insanın zihinsel etkinliklerinin tümünde ortak bir nokta bulunduğunu ifade etmiştir. Spearman'a göre her eylemin kaynağı zihinsel enerjidir. Öğrencilerin genel zeka düzeylerini, öğretmen kanaat notları ve öğrencilerin birbirlerine verdikleri puanlara bakarak tespit etmeye çalışmıştır. Bu değişkenler arasında yüksek bağlantı tespit edilmiş ve bunun sebebini de genel zeka faktörüne bağlamıştır. Spearman, 1904 yılında ortaya attığı genel zeka kavramını faktör analizine dayandırarak daha da geliştirmiştir. Genel zeka faktörüne “g” adını verir. Kişi sahip olduğu bu “g” faktörüne bağlı olarak hayatta parlak veya sönük biri olarak tanımlanabilir. “G” faktörü zeka test maddelerinde performansı belirleyen ana unsurlardır. Ayrıca “s” faktörü adında özel faktörler de vardır. Bunlar belli yetenek veya testlerde belirleyici rol oynamaktadır. Özel faktör genel zihin yeteneği dışında, belirli bir zihin etkinliğini gerçekleştirebilmek için ihtiyaç duyulan zihin gücüdür. Özel faktör ‘s’ kişiden kişiye, bir denemeden diğerine değişir. S faktörü: Çevre, okul, heyecan gibi faktörlerin etkisi altında kalır. Genel “g” faktörü ise kişiden kişiye değişmesine rağmen farklı kişiler için bütün denemelerde sabittir. “g” faktörü her bir denemede aynı önemi taşımaz, aynı ağırlıkta değildir. Genel faktörler özel faktörleri etkiler ve gelişmesini sağlar. Kısaca genel ve özel zihin yetenekleri her bir etkinlik için farklı miktarlardadır (Sonmaz, 2002: 45). Bu kurama göre zeka seviyesi yüksek olan insanın gelişmeleri daha hızlı anlaması, doğru kararlar vermesi, ilginç konular hakkında konuşması ve birçok farklı durumda zekice hareket etmesi beklenir. Spearman, zekanın insanları her alanda başarılı yapacağını vurgular (Atkinson ve Hilgand, 1995: 501-504).

## **2.6.6. Thorndike ve Sosyal Zeka Modeli**

Sosyal zeka kavramı ilk olarak 1920 yılında Thorndike tarafından geliştirilmiştir. Thorndike insanların sosyal ilişkilerde mantıklı davranmalarını sağlayan ve herkesi anlamalarına imkan veren bir yetenek olarak tanımlamaktadır. Thorndike sosyal zekayı üç farklı zeka türüne ayırmıştır (<http://www.docs.neu.edu.tr>).

### **2.6.6.1. Soyut Zeka**

Fikirleri anlama ve yönetme yeteneği, sayısal ve sözel becerileri kapsayan zekayı ifade etmektedir. Sembol kullanılarak gerçekleşen düşünme yeteneğidir. Çocuklukta pek belli olmayan bu zeka, 12 yaş ve sonrasında belli olmaya başlar. Soyut zeka daha çok gerçekte var olmayan fakat var olanlar arasındaki ilişkilerden zihnin soyutlama ve genelleme gücüyle meydana getirdiği sembollerle uğraşır. Örneğin: türev, limit, pi sayısı, sayılar doğada somut olarak yoktur. Matematik kavramlarını kullanmak ve matematiksel ilişkileri kurmak soyut zeka işidir. Romancı, besteci, şair gibi meslekleri icra edenler soyut zekalarını kullanır.

### **2.6.6.2. Duygusal Zeka**

Bu zeka, bireyin hem kendisini hem davranışlarını anlayabilme ve yönlendirebilme yeteneği olup sosyal ortamlara kolayca uyum sağlama için sosyal bilgileri kullanabilmeyi kapsamaktadır.

İnsanları anlama ve yönetme yeteneğini, insan ilişkilerini ifade eder. İnsan ilişkilerinde başarılı olma, insanları anlama ve uyum sağlama yeteneklerini kapsar. Toplumsal çevreye uymada ve insanlarla olumlu ilişkiler kurmada kendini belli eder. Sosyal zekasını iyi kullanan bir insan çevresinde sevilir, değer görür, sayılır, liderlik özellikleri ile diğer insanlar arasından sıvrılıp insanları etkiler. Politikacılık, öğretmenlik, pazarlamacılık, avukatlık gibi mesleklerde çalışan kişiler, toplumla sıkı ilişkiler içinde olması gereken kişilerdir, bu mesleklere sahip olan kişiler sosyal zekaları ile ön plana çıkarlar.

Sosyal zekası yüksek olan kişiler: insanlarla daha rahat bağlantı kurabilen, onların hislerini akıllıca okuyabilen, organize edebilen yönlendirebilen ve kişiler arası ilişkilerde meydana gelebilecek çatışmaları yönetebilen kişilerdir. İnsanlara duygusal anlamda destek vererek iyi ruh haline geçmelerinde onlara yardımcı olurlar ve diğer kişiler tarafından sevilirler.

### **2.6.6.3. Mekanik Zeka**

Somut olayları anlama ve yönetme yeteneğidir. Duyu organları, kaslar ve zihnin beraber çalışmaları ile ilgili becerilerden oluşur. Makine araç ve gereçlerin çalışma şekli mekanik zeka bölümünün ilgi alanındadır. Araç-gereç ve makineleri yapıp kullanmada kendini belli eder. Küçük yaşlarda kendini belli etmeye başlayan mekanik zeka, yap-boz türü oyuncaklarla uğraşırken ya da bozulan bir oyuncakı tamir ederken yoğun biçimde kullanılır. Bu zeka türünün daha çok tamircilerde, mühendislerde ve uzman işçilerde bulunması gerekir.

### **2.6.7. Piaget'in Uyum Kuramı**

Piaget'in uyum kuramına göre zeka, insanın çevresi ile uyumunu sağlayan bir süreçtir. Uyum, çevre ile insan arasında bir dengedir. İnsan hayatı boyunca bu dengeyi kurar ve birçok bilişsel faaliyette bulunur. Zekânın gelişimiyle çevreye olan uyum da artmaktadır, bu da zekayı daha da geliştirmektedir (Clark, 1973: 5).

### **2.6.8. Thurstone Bileşik Faktörlü Çözümleme**

Thurstone, yaptığı araştırmalarda zekanın gruptan oluştuğunu ve her grubun diğerinden farklı bir zihin gücünden oluştuğunu öne sürmüştür (Erkuş, 1998: 31-40). Thurstone, zekayı oluşturan faktörleri şu şekilde sıralamaktadır: Kelime akıcılığı, sözel yetenek, sayısal yetenek, yer- mekan ilişkileri, genel muhakeme yeteneği, bellek faktörü, algısal faktörlerdir (<http://www.docs.neu.edu.tr>).

### **2.6.9. Guilford- Üç Boyutlu Zihinsel Yapı Modeli**

Guilford zekayı, içerik, işlemler ve ürünler olarak üç boyutta incelemiştir (<http://www.ekin.k12.tr>).



**İçerik:** Zihinsel sürecin hangi materyaller üzerinde olduğu ile alakalıdır. İçeriği şekilsel, sembolik, anlamsal, davranışsal olmaktadır.

**İşlem:** Zihinsel içeriğin ne tür analiz yapıldığı, ne gibi aşamalardan geçtiği ile ilgilidir. Algılama, yaratıcı düşünme, belleme, geleneksel düşünme, değerlendirme işlemleridir.

**Ürün:** Zihinsel işlemlerin sonucunda neler elde edildiği ile ilgilidir.

### 2.6.10. Ceci- Biyoekolojik Zekâ Teorisi

Ceci, “g” faktörü gibi tek bir genel zihin faktörünün bulunmadığını düşünmektedir. Ceci, dört tür çevreden söz etmektedir. Fiziki çevre; fiziki dış uyaranlardan oluşmaktadır. Sosyal çevre; faaliyetlerin sosyal uygunluğu ile ilişkili rol bilgisinden oluşur, Zihni çevre; kişinin görevinin ne olduğunu bilmesinin uzun süreli hafıza içerisine sunulmasını içerir. Tarihi çevre; kişinin yaşadığı tarihi dönem ve gelişme üzerinde bu özel zamanın etkisidir. Ceci, bilgiyi olgu olarak değil problem çözme stratejisi ve süreci olarak kabul etmektedir (<http://www.slideplayer.biz.tr>).

### 2.7. Çoklu Zekâ Teorisinin İlkeleri

- İnsanların sahip oldukları zeka türleri birbirinden farklıdır.
- Her insan kullandığı zekaları ile kendine has bir kişiliğe sahiptir. .
- Her insan kendine has bir zeka profiline sahiptir.
- Zekâların her bölümü insanda farklı bir gelişim sürecine sahiptir.
- Bütün zekalar, insanın kendini gerçekleştirme için farklı ve özel kaynaklardır.
- Bir zeka kullanılırken diğer zekalardan da faydalanılabilir.
- Herkes kendi zekasını geliştirme ve tanıma fırsatına sahiptir.
- Her zeka türünün gelişimi kendi içinde değerlendirilmelidir.
- Zeka türleri, dikkat, hafıza, algı ve problem çözme açısından farklı bir sisteme sahiptir.
- Çoklu zeka teorisi, bütün bilimsel teoriler tarafından desteklenmektedir.

- Kişisel altyapı, inançlar, kültür, kalıtım gibi etkenler zekanın gelişimi üzerinde etkiye sahiptir.
- İnsandaki zekalar tanımlanabilir ve geliştirilebilir.
- Bütün zekalar dinamiktir.
- Şu anda bilinen zeka türlerinden daha farklı zekalar da olabilir.

## **2.8. Zekânın Temelleri**

Zekanın temelleri dört bölüme ayrılır. Bunlar zekanın biyolojik temelleri, zekanın yaşa göre gelişimi, zekanın soyaçekim ile ilgisi bir de zeka ve çevredir.

### **2.8.1. Zekânın Biyolojik Temelleri**

Zekânın, insan beyninde yer aldığı kabul edilir. İnsan beyni ortalama iki kilogramdır. Beyin sağ ve sol yarım kürelerden oluşmaktadır. Sağ taraf genellikle sözsüz işlevleri yönetmekte sol taraf ise yön, yapısal biçimleri tanıma gibi görevleri yapar. Bir insan beyninde milyarlarca sinir hücresi bulunmakta, bu hücreler birbiri ile bağlantılı olarak çalışmaktadır. Nöron adı verilen bu sinir hücrelerinde sinyaller çok karmaşık elektro-kimyasal olaylar zinciriyle meydana gelen ve sayısı binlerce taneye kadar çıkabilen titreşimler halinde iletilmektedir. Beynimizin işleyiş şekli hala tam olarak bilinmemektedir. Ünlü nörolog Karl Pribram, hologram teorisini beyinle ilişkilendirmek için yaptığı çalışmalarda beyin çevresi ile ilgili bilgileri sınıflandırmamış, karışık bir düzen içerisinde aldığı, bu bilgilerin üst üste bindirilmiş dalgalar ve onların girişimleriyle oluşan modele dayalı bir biçimde kaydedildiği ve daha sonra dışarıdan gelen uyarılara göre bilgilerin alışkın olduğumuz zaman-mekan için düzenlenerek, bilinen algı dünyasının oluştuğunu söylemektedir (<http://www.epmagazine.org>).

### **2.8.2. Zekânın Yaşa Göre Gelişimi**

İnsan dünyaya geldiğinde olgunlaşmamış bir zekaya ve boş bir kişiliğe sahiptir. Ömür boyu sürecek olan öğrenme süreci de doğumla başlamış olur. Zekâ, yaşa göre değişim göstermektedir. Zekâ hayatımızın ilk on yılında büyük bir ilerleme kaydetmektedir. Bu süre içinde en hızlı gelişme ilk iki yılda gerçekleşir. İlk etapta sadece davranışı birkaç refleks yapabilen insan, iki yaşından sonra kendi başına yürüyebilen, bazı

basit problemleri çözeabilen, konuşabilen, basit planlamalar yapabilen, neden sonuç ilişkisi kurabilen, hatırlayabilen bir kişi haline gelir. İlerleyen yıllarda yeni bilgiler edinmede yavaş yavaş azalma olur ancak öğrenilen bilgiler kaybolmaz.

### **2.8.3. Zekânın Soyaçekim ile İlgisi**

Doğuştan gelen zekanın ölçülmesi için bilinen herhangi bir yöntem henüz yoktur. Kalıtımın etkileri her zaman çevre ile iç içedir ve birbirinden etkilenmektedirler. Kalıtımla çevre arasındaki ilişki bir ölçüye kadar birbirinden ayrı ve uzakta yetiştirilen ikizlerin başarıları ve davranışlarının incelenmesiyle belirlenebilir. Tek yumurta ikizlerinde kalıtım birbirlerinden farklı değildir. Yapılan araştırmalarda doğumdan hemen sonra birbirlerinden değişik çevrelerde yetişen tek yumurta ikizleri ile aynı evde yetişen çift yumurta ikizlerinin zeka puanlarının karşılaştırılmış, farklı çevrelerde yetişenler dahi, kalıtımı aynı olan tek yumurta ikizlerinin zekalarının, aynı çevrede yetişip, kalıtımları birbirinden farklı olan çift yumurta ikizlerinin zekalarından daha çok birbirlerine benzediği ortaya çıkmıştır.

### **2.8.4. Zekâ ve Çevre**

İnsanlar çevreleriyle sürekli etkileşim halindedir. Çevre, insanları henüz anne karnındayken etkilemeye başlar. Zekâda kalıtımın etkisi çok belirgindir, ancak çevrenin de zeka üzerinde etkisi çoktur. Tek yumurta ikizleri birbirinden ne kadar değişik çevrelerde yetişirlerse aralarındaki zeka farkı da o kadar fazla olmaktadır. İstatistikler, aile hayatının zihinsel gelişmeyi olumlu etkilediği göstermiştir. Eğitim seviyeleri olarak birbirinden farklı ailelerden gelen çocukların eğitim gördükleri okullarda yapılan araştırmalar sonucunda, Ailesi daha eğitilmiş olan çocukların diğer çocuklara göre daha başarılı oldukları saptanmıştır. Sorunlu aileler ile yaşayan çocukların zeka düzeylerinin başka ailelere verildikten sonra artış göstermesi çevrenin zeka üzerindeki etkisini göstermektedir. 1700 ve 1910 yılları arasında yaşayan 4421 ünlü kişinin kökeni ile ilgili yapılan bir araştırma sonucunda bu kişilerin %16'sının alt tabakadan, % 83'ünün üst tabakadan geldiğinin anlaşılması, önceki yüzyıllarda çevre faktörünün günümüzden çok daha önemli bir etken olduğunu ortaya koymaktadır. Başarı ve zeka birbirinden farklı olsalar bile başarıda zeka önemli bir pay sahibidir (Sternberg, 1997: 1030-1037).

## 2.9. Zekâ Yaşı ve Bölümü

Stanford-Binet, yaptığı zeka testleri ile birlikte zeka bölümü ve zeka yaşı kavramları oluşmuş ve bu kavramlar bütün dünyada geniş ölçüde kullanılmaya başlamıştır. Takvim yaşı ömrümüzün gün, ay, yıl olarak yaşadığımız süreyi bildiren yaştır. Eğer on yaşındaki bir çocuk, o yaşa göre hazırlanmış zeka testindeki soruların hepsini doğru yaparsa, zeka yaşı bakımından da on yaşındadır. Zekâ yaşı cevaplandırılan test sorularının, takvim birimleri ile karşılıklarının toplanması ile hesaplanır (<http://www.kimpsikoloji.com>). Alman Psikologu Stren'e göre, zeka seviyesi, zeka yaşının, takvim yaşına bölünmesi sureti ile bulunur (<http://www.bunedir.org>). Amerikan Psikolog Terman, bu fikri benimsemiş ve ardından kavram olarak zeka bölümünü yaygın hale getirmiştir (<http://www.aof.edu.tr>). Zekâ bölümü; Stanford-Binet'in zeka testindeki işlem basamaklarına göre hesaplanmış olan zekâ yaşının takvim yaşına bölümünden elde edilen değerdir. Bu değer kesirlerden kurtulması için yüz (100) ile çarpılması gerekmektedir.

## 2.10. Zekâ ve Başarı

Yapılan araştırmalar, okullarda öğrencilere zeka testleri uygulanarak gerçekleştirilmiş. Test sonunda yüksek puan alan öğrencilerin yüksek zekaya sahip oldukları ve yüksek statülü meslekler edindikleri gözlemlenmiştir.

Üstün zekalı bir insanın toplumda başarılı olacağı varsayılsa da bazen böyle olamayabilir. Çocukluk döneminde yapılan IQ testleri ile başarı testleri benzer sonuçlar verse de yaşamın ilerleyen yıllarında oluşacak davranış kalıplarının tamamen bu sonuçlarla örtüşmesi mümkün değildir (<http://www.turkischweb.com>).

## 2.11. Zekâ Geriliği

Zihinsel eksiklik ya da yetersizliği ifade etmek için kullandığımız tanımdır. Genel zihinsel ortalamanın altında bulunma durumudur. Amerikan Psikoloji Birliği verilerine göre zeka puanları 50-70 arasında olanlar hafif zeka geriliği, 30-50 arasında olanlar orta düzeyde zeka geriliği, 20-30 arasında olanlar ağır zeka geriliği, 20-25 arasında olanlar ise

çok ağır zeka geriliği sınıfına dahil edilmektedir. Zekâ geriliğinin genelde neden meydana geldiği bilinmemektedir.

### **2.11.1. Üstün Zeka**

ABD kongresi 1971’de genel zihinsel yetenek, liderlik yeteneği, özel akademik yetenek, yaratıcı üretken düşünce ve güzel sanatlar alanında bir ya da birden fazlasına sahip olan insanları üstün zekalı olarak tanımlanmıştır. Günümüzde bilinen IQ seviyeleri şu şekildedir. 91-110 arası normal zeka, 111-125 arası ileri zeka, 126-140 arası üstün zeka, 140-155 arası çok üstün zeka, 156 ve üzeri deha olarak tanımlanmaktadır.

### **2.11.2. Zekâ Ölçümü**

Zekâ testleri konusunda eski çağlardan beri araştırmacılar çeşitli araştırmalar yapmışlar. Test; bireyin çeşitli yetilerini, bilgi ve becerilerini belirlemeye yarayan sınama ya da ölçektir. Zeka testi ise bireylerin zekasını, ölçmek için geliştirilmiş testtir. Ayrıca, testler ister bireye ister gruba uygulansın, uygulanan kişi ve grubun özelliğine göre yazılı, sözlü veya uygulamalı testleri olarak da üç gruba ayrılır: Yazılı testler: Kağıt - kalem testleri de denilen bu testlerin yanıtlanması yazılı olarak yapılan ve okuma - yazma bilen bireylere uygulanan testlerdir. Sözlü testler: Yanıtlanması sözlü olarak yapılan, çocuklara ve okuma yazma bilmeyen kişilere uygulanan testlerdir. Uygulamalı testler: Performans testleri olarak adlandırılan uygulama testleri, bir eylem, bir davranışla cevaplandırılan testlerdir.

İlk zeka testi Fransa’da çocukları okula almak için geliştirilmiştir.

Alfred Binet ve Theodor Simon, 1905 yılında Binet - Simon adını verdikleri zeka ölçeğini, geliştirmişlerdir. Bu zeka testi, çeşitli yaştaki bireylerin çözebileceği sorulardan oluşmuş bireysel bir testtir. Binet simon, zeka testini zorluk derecesine göre düzenlemiş ve zeka yaşı kavramını geliştirmiştir. Buna göre sorulara verilen cevaplar hangi yaş grubuna denk geliyorsa o kişinin zeka yaşını ifade etmektedir.

Binet-Simon zeka testi, 1916 yılında Stanford Üniversitesinde görev yapan Terman tarafından, Stanford - Binet testi olarak yeniden düzenlenmiştir. Değişik zamanlarda, değişen toplumsal koşullara göre yeniden düzenlenen bu test, iyi standardize edilmiş bir testtir. 1986 yılında yeniden standardize edilen Stanford - Binet testi, çocukların okul başarılarını ölçmeye yarayan bireysel zeka testidir. Terman bu test ile zeka bölümü kavramını geliştirmiştir.

Wechsler yetişkinler ve çocuklar olmak üzere iki ayrı zeka testi geliştirmiştir. Wechsler ölçekleri Daha çok çocuklara yönelik olan ve yetişkinlerin zekasını ölçmede başarılı olamayan Stanford - Binet testinden sonra, yetişkinlere yönelik Wechsler ölçeği geliştirilmiştir. Çok sayıda insana uygulanarak normları oluşturulmuş ve 1939 yılında uygulamaya konulmuştur. Test özel yeteneklere göre düzenlenmiş çeşitli alt testlerden oluşmaktadır. Hem sözlü testleri hem de performans testlerini içeren Wechsler ölçeği bu yönleri ile Stanford - Binet testinden ayrılır (<http://www.ekin.k12.tr>).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### DUYGUSAL ZEKÂ

#### 3.1. Duygusal Zekâ Kavramı

İnsan beyni hakkında yapılan araştırmalar, insan zekâsının sadece bilişsel zekadan (IQ) oluşmadığını, hayatta başarı konusunda asıl belirleyici olanın, insanların sahip oldukları duygusal zeka (EQ) olduğunu göstermektedir. Duygusal zeka, her yerdedir. Duygular, insanlar arasında hisleri iletir ve mesajlar verir. Duygusal Zekâ: duyguları ifade edebilme, mesajları doğru algılayabilme ve onları değerlendirebilme yeteneğidir. Duygusal zeka, başkaları ve kendi hislerinin farkında olma, kendimizi motive etme ve içimizdeki duyguları iyi bir şekilde kontrol etme becerisidir. Bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını ifade etmesi, değerlendirmesi ve kontrol edebilmesidir. Duygusal zeka, duyguların hızlı bir şekilde algılayışını, duyguların gücünü, insanın bilgisi, enerjisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak anlama ve etkili bir şekilde kullanma yeteneğidir.

Duygusal zeka, İnsanın kendisini ve başkalarını anlamasını, insanlarla ilişki kurmasını ve içinde yaşadığı çevreye adapte olup o çevreyle baş etmesini sağlayan yeteneklerin tamamıdır. Duygusal zekası yüksek olan kişilerin çevresel taleplerle başa çıkabilme konusunda başarılı oldukları bilinmektedir. Duygusal Zeka: Bireyin, karşısındaki kişilerin duygularını anlaması, farkında olması, tanımlaması, kaynakları ve sebepleriyle ilişkilendirebilmesi, duygularını kontrol altına alması ve duygularından hem kişisel alanda hem de kişilerarası ilişkilerinde etkili bir şekilde yararlanabilme yeteneği olarak açıklanabilir.

Duygusal zeka, duyguların zekice kullanımınıdır. Duygusal zeka, duyguların anlamlarını ve birbirleriyle olan ilişkilerini tanıma ve duygulardan sonuç çıkarma ve problem çözme becerisini ifade etmektedir. Duygusal zeka, duyguları algılama, özümseme, bu duygulara ilişkin bilgileri anlama ve onları yönetme kapasitesidir. Duygusal zeka; bireyin, hislerini uygun ve etkili bir şekilde ifade ederek, onları yöneterek, insanların ortak

hedefleri doğrultusunda, uyum ve birlik içinde çalışmalarını sağlamaktır (Goleman, 2009: 13).

Duygusal zeka, insanın kendi hislerini ve duygularını kontrol etmedeki yeteneğinin oluşmasında oldukça etkilidir. Duygusal zeka, kişiye kendi ve başkalarının duygularını tanımayı ve değerlendirmeyi öğretirken aynı zamanda duyguların enerjisini günlük hayatına ve iş hayatına da etkili bir şekilde yansıtır ve bireyin uyarılara yerinde tepkiler vermesini sağlar.

Duygusal zekâ, karşılıklı iletişim hâlinde çalışan bilişsel ve duygusal bir sistemdir. Duygusal zekâ, kişinin yaşadığı ortamın etkin bir hale gelmesini sağlayarak kendi duygularının farkında olması, kendini yönetmesi, sosyal düzey ve sosyal becerilerden oluşan yetkinlikleri uygun zamanda, uygun bir şekilde ve yeterli düzeyde sergilediğinde ortaya çıkmakta olan yeteneklerdir.

Duygusal zeka, kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını ve hislerini denetleme, bunları birbirinden ayırt etme ve bu bilgileri, düşünce ve davranışlarında yol gösterici olarak kullanabilme yeteneğidir.

Daniel Goleman, "Duygusal Zekâ" adlı kitabında "Duygusal zekayı, kişinin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygularına empati beslemesi ve duygularını yaşamı zenginleştirecek bir şekilde düzenleyebilme yeteneği" olarak tanımlamıştır. Goleman, beynimizin düşünen parçasının, beynimizin duygusal bölümünden ürediğini, beynin düşünen ve duygusal bölümlerinin beraber çalıştığını hem özel hayatımızda hem de iş hayatımızda mutlu ve başarılı olmamızın, sahip olduğumuz duygusal zeka yeteneklerine bağlı olduğunu belirtmektedir (<http://www.aksarayram.gov.tr>).

### **3.1.1. Duygusal Zekânın Tarihi Gelişimi**

Duygusal zekâ kavramının tarihçesi, Platon'un "Tüm öğrenme süreci aslında duygusal bir temele dayanır." sözünden hareketle iki bin yıl öncesine



dayandırılabilir. O zamandan günümüze kadar da pek çok bilim adamı, eğitimci, felsefeci duyguların hayatımızdaki yerine ilişkin araştırmalar yapmışlardır. Duygusal zekâ konusu 1900'lü yıllardan sonra hız kazanmıştır. Bunun sebebi ise; yapılan araştırmalarda başarı için IQ' nun tek belirleyici unsur olmadığının ispatlanmasıdır (<http://www.aksarayram.gov.tr>).

Duygusal zekâ kavramının ortaya çıkışı, Aristo'nun "herkes kızabilir, bu kolaydır ancak doğru insana, doğru ölçüde, doğru zamanda, doğru nedenle ve doğru şekilde kızmak, işte bu kolay değildir" sözü ile duyguların kontrol edilmesi unsuruna vurgu yapılarak başlamıştır (<http://www.osmanaydinli.com>).

Thorndike, 1920 yılında zekanın; soyut, mekanik ve sosyal olmak üzere üç tip olduğunu ileri sürmüştür. Bu gelişme öncelikle zekanın artık tek boyutlu olmadığı düşüncesini getirmiştir ve sosyal zeka anlayışının önem kazanmaya başlaması ile zeka kavramının içine sosyal ilişkiler ve çevre faktörleri de katılmıştır. 1920' den sonra IQ kavramının ünlenmesinde etkili olan psikolog Thorndike, 'Harper's Magazine' deki bir makalesinde, "başkalarını anlayabilme ve insan ilişkilerinde akıllıca davranabilme" nin, (sosyal zeka) IQ' nun başlı başına bir parçası olduğunu öne sürmüştür (<http://www.tavsiyeyorum.com>).

Duygusal zeka kavramı 1960'larda Van Ghent (1961) ve Leuner (1966) tarafından da incelenip kullanılmıştır (<http://www.nwlink.com>).

1980'lerde Gardner, psikolojik ve eğitimsel kurumların, insanın zihinsel yeterliliğinin "zeka" adı verilen tek bir kişisel özellikten kaynaklandığına dair uzun yıllar boyunca hakim olan çok önemli bir temel kanıtı değiştirdi. Gardner, insanların aslında bir dizi zeka türlerine sahip olduğunu ve bunların da her insanda çeşitli düzeylerde bulunduğunu öne sürdü (Albrecht, 2006: 21).

Duygusal zekanın öncü modellerinden bir diğeri de 80'li yıllarda İsraili bir psikolog olan Reuven Bar-on tarafından ileri sürüldü (Goleman, 1998: 393). Bar-on duygusal zekanın on beş ögesini açıklayan ve değerlendiren bir test de oluşturarak bu alana ayrı bir katkı sağlamıştır (Stein ve Book, 2003: 303). İsraili psikolog Bar-On On altı yıllık çalışmaları sonucunda dünyadaki tek duygusal zekâ ölçme testini geliştirmiştir. O duygusal zekâyı "bireyin kendisini ve diğerlerini anlamasını, kişilerle ilişki kurmasını ve o anda içinde bulunduğu çevreye uyum sağlayıp o çevreyle başa çıkabilmesini sağlayan yeteneklerden oluşur ve bu sayede çevresel uyum gücünü artırarak başarıyı yakalar" şeklinde tanımlanmıştır (Çakar ve Arbak, 2004: 37). 1985 yılında, Reuven Bar-On literatürde Bar-On olarak adlandırılan çalışmaları ile "Duygusal Alan" kavramını kullanmış, araştırmalarında insanları başarıya götürecek faktörleri ele almıştır.

Howard Gardner, IQ yaklaşımını sorgulamaya 1980'lerin başlarında başlamıştır. "Frames of Mind" adlı kitabında hayattaki başarı açısından çok önem taşıyan sadece tek bir zekâ türü olmadığını, fakat zekâ türlerinin daha geniş bir çerçevede ele alınabileceğini öne sürmüştür (Moller, 1999: 217). Gardner 1983 yılında çoklu zekâ kavramını sosyal zekâ kavramını daha da genişleterek gündeme getirmiştir.

Duygusal zeka kavramı, ilk olarak ABD'de 1986 yılında Wayne Leon Payne isimli bir doktora öğrencisinin "A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence; Self Integration; Relating to Fear, Pain and Desire" başlıklı doktora tezinde kullanılmıştır. Bu çalışma "Emotional Intelligence" kavramının akademik olarak ilk kullanımındır (<http://www.duygusalzeka.net>).

Mayer ve Salovey, 1990'ların başlarında, Duygusal zeka kavramını, bilimsel ve sosyal gelişmelerin ışığında, zihinsel yeteneklerin aynı zamanda duygusal yetenekler olduğunu ifade etmişlerdir.

Duygusal zeka kavramının 1990'da yayımlanan iki adet makaleyle resmi olarak psikoloji literatürüne girdiği kabul edilmektedir. Bunlardan birincisi olan "Duygusal Zeka"

(Emotional Intelligence) duygusal zekanın ilk resmi tanımını yapmaktadır ve diğeri de Di Paolo'nun katılımıyla "Belirsiz Görsel Uyarıcıda Duyguların İçeriğini Algılama: Duygusal Zekanın Bir Bileşeni", (Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: A Component of Emotional Intelligence) (Mayer, 2000: 419) duygusal zekanın yetenek olarak nasıl test edilebileceğini gösteren bir çalışmadır.

Salovey ve Mayer'e göre duygusal zeka; "Kişinin kendisinin ve başkalarının his ve duygularını gözlemleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu bilgiyi düşünce ve eylemlerinde rehber edinme becerisini içeren sosyal zekanın bir alt kümesidir". Duygusal zekanın bu alanı; sözel ve sözel olmayan değerlendirmeleri ve duyguların ifadesini, kendinin ve başkalarının duygularını düzenlemeyi, problem çözümünde duygusal içerikleri kullanmayı içermektedir (Mayer ve Salovey, 1993: 433).

Salovey ve Mayer 1997 yılında duygusal zekayı "Duyguları doğru algılama, değerlendirme ve dışa vurma, duyguları kullanarak veya duyguları oluşturarak düşünceyi kolaylaştırma, duyguları ve duygusal bilgiyi anlama, duyguları düzenleyerek duygusal ve zihinsel gelişimi sağlama yeteneklerini kapsar" (Mayer ve Salovey, 1997: 23) şeklinde yeniden tanımlamışlardır.

Goleman 1990'lı yılların başında, New York Times'ın önde gelen bilim yazarıydı ve önce duygusal zeka ile ilgili araştırmalar konusunda yazılar ve ardından 1995'te konuyla ilgili bir kitap (Emotional Intelligence) yayınladı. Salovey ve Mayer'e göre Goleman, duygusal zeka ile ilgili daha geniş bir bakış açısı sunmuştur (Davis, 2008: 7).

Duygusal Zekâ ve EQ sözcükleri, American Dialect Society tarafından 1995 yılında terim olarak kullanılmaya başlanmıştır.

1995 yılında Daniel Goleman'ın çıkardığı, duygusal zekanın neden IQ' den önemli olduğunu anlatan kitabı ile birlikte duygusal zeka kavramı insanların ilgisini daha da çekmiş ve sosyal bir eğilim olarak da yayılmaya başlamıştır. 1995 yılında Goleman'ın

“Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ (Duygusal Zekâ: Neden IQ’dan Daha Önemlidir)” adlı kitabı ile daha da popüler olmuştur.

### 3.1.2. Duygusal Zekânın Önemi

Duygusal zekâsı yüksek olan insanlar duygularıyla ilgili sorunları çözmede başarılıdır; karşısındaki kişinin yüzündeki ifadeleri iyi algılar, duygularını gerektiği zaman ve gerektiği şekilde ifade edebilir, kendisine iletilen sözsüz mesajları algılamada başarılıdır; insanların yaşadığı duygunun karşılığında nasıl davranacaklarını tahmin etmede zorluk çekmez. Başkalarına karşı duyarlıdır ve empati kurmaya daha yatkındır. İnsan, değişik davranışlara yol açan duygularını kontrol altına alabilir, çevresinde olup biten gelişmelere karşı duygu ve düşüncelerini yönlendirebilir.

Duygusal Zekâ seviyesi yüksek olan insanlar, diğer insanlara göre; daha sağlıklı, daha mutlu, ilişkilerinde daha başarılı olurlar. Ailede ve sosyal çevrelerinde daha iyi ilişki kurabilirler. İş hayatlarında başarılıdırlar ise iş arkadaşları tarafından sevilir ve onların saygılarını kazanırlar, kariyerlerinde daha hızlı yükselirler. İnsanın hayatında ve iş dünyasında duygusal zeka, etkili bir başarı anahtarıdır. Duygusal zekanın en önemli yanlarından biri, duygularını kontrol edebilme özelliğidir. Duygusal gücünü kullanan kişiler duygularını tanır, onları kabullenir, onları uygun bir şekilde ifade eder ve kendi duygularını tanıdığı ve tanımlayabildiği yani farkındalık düzeyi yüksek olduğundan karşısındaki kişilerin de hislerini anlayıp, empati yapmayı başarmasından dolayı sosyal hayatta daha başarılı olur. Bununla birlikte bireyin çevresindeki kişilerin ve kendi hislerinin farkında olması, kişinin günlük hayatta karşılaştığı sorunların üstesinden daha çabuk gelebilme potansiyelini artırır. Uzmanlar yüksek duygusal zeka derecesine sahip olanların aşağıdaki birbiriyle ilgili dört beceride üstün olduklarını söylemektedirler: Bunlar: -Engellere direnme ve motivasyonlu kalabilme becerisi -Dürtülerini kontrol edebilme becerisi -Duygularını kontrol edebilme becerisi ve - Empati kurabilme becerisidir.

Duygusal zeka, kendi problemlerimizle ve başka insanlarla başa çıkabilmeyi kolaylaştıran duyguları anlama, tanıma ve etkili bir biçimde kullanma yeteneğidir.

Başkalarının duygularını, güçlü ve zayıf yanlarını, neye ihtiyaç duyduklarını değerlendirerek anlayabilmek ve insanların görmek istedikleri gibi biri olmak için gerekli yetkinliktir (Acar, 2007: 31). Yapılan araştırmalardaki bulgulara göre hayattaki geçerli davranışın temelinde duygusal yetenekler vardır. İnsan ilişkilerinde yetenekli, çevresindeki olaylara duyarlı, kendini tanıyan, negatif duygularını kontrol altına alabilen, enerjisini olumlu ve yaratıcı şeylere yönlendirebilen bireylerin sahip olduğu yeteneklerdir. Bunlar duygusal zeka seviyesi yüksek bireylerdir. Yüksek duygusal zeka, hayatla ve insanlarla barışık olmayı sağlar. Böylece, etkili iletişim becerisiyle birlikte, kendini tanıyan, doğru davranışlar sergileyen, hayattan ne istediğini iyi bilen yetkin insan olmanın kapılarını açar (Baltaş, 2006: 45). Goleman'a göre Olgunlaşma, duygusal zekada gelişmeyi ifade eden bir sözcüktür (Goleman vd., 2005: 14). Olgun insan; gelişmiş insandır, kendini değerli bulan, duygularını tanıyan, iyi belirlenmiş kişilik sınırları olan, yaşamın değişik yönleri arasında denge kuran ve duygularını ifade edebilen kişidir (Cüceloğlu, 2005: 257). Gelişmiş insan, davranışlarını önce zihninde yaratır, daha sonra faaliyete döker. Yetiştigi ortam ondan davranışları üzerinde düşünmesini ve seçeneklerini değerlendirmesini istediğinden, davranışlarının temelinde yatan seçme süreçlerine duyarlılık kazanmıştır (Cüceloğlu, 2006: 191).

Druskat, Etkin bir örgütsel yaşam için işletmelerde rasyonelliğin daha ayrıcalıklı olduğu, insanların gerçek duygu ve güdülerinin örgütsel etkinliği azaltacağını savunmuştur. Ancak, duyguların gereği kadar önem verilmemesinin ya da yok sayılmasının daha da zararlı olduğu, bizi biz yapan; kişisel gelecek, sosyal uyum ve ahlak kurallarına göre uygun kararlar verebilmemizi sağlayan akılcılığı daha fazla tehlikeye attığının farkına varılmasıyla duygusal zekanın önemi gündeme gelmiştir (Acar, 2001: 1).

Damasio, heyecan/his muhakeme/karar verme gibi eylemler beyinde kesiştiğini söyler. Beynin içindeki sistemler topluluğu, muhakeme dediğimiz hedefe yönelik düşünme süreci ve karar verme dediğimiz cevap seçiminden oluşur. Beyindeki bu sistemler topluluğu duygularla ve heyecanla ilgilidir. Karar verme konusunda duyguların ve heyecanın güçlü bir rolü olduğu bilinir. Burada, duyguların daha öncelikli bir yere sahip

olduğu görülmektedir. Duygular zihinsel yaşantımıza hakimdir ve beynin geri kalan kısımları ile algının işlevlerini etkilemektedir (Cooper ve Sawaf, 2010: xi).

### **3.2. Duygusal Zeka Modelleri**

Duygusal zeka kavramı literatürde yerini aldıktan sonra çeşitli modeller geliştirilmiştir. Literatür incelemesi yapıldığında duygusal zeka modeli olarak iki tür modelden bahsedilmektedir. Bunlardan birincisi; yetenek modeli yaklaşımı, ikincisi de karma model yaklaşımıdır (Doğan, 2009: 25). Yetenek modeli yaklaşımı; duygusal zekayı, duyguları ve düşünceleri birleştiren bir yetenek ya da yetenekler kümesi olarak değerlendirir. Onlara göre duygusal zeka; pratik, sosyal ve kişisel zekayı kapsayan ve zeka türleri sınıflaması içerisinde yer alan bir kavramdır. Yetenek modeli, zihni yeteneklerin merkezini duygusal zeka olarak görmektedir. Yetenek modeli kendi içinde dört bölüme ayrılmaktadır. Bunlar: duyguları anlama, duyguları algılama, duygulara uyum gösterme ve duyguları yönetmedir. Diğer bakış açısı olan karma modeller ise, duygusal süreçlerle iyimserlik ve inatçılık gibi kişilik özelliklerini birleştirir. Bu model, yeteneklere ilaveten davranışlar, kendini geliştirme, iyimserlik gibi kişisel karakteristik özellikleri birlikte incelemektedir. İş hayatımızda ve örgütsel düzenlemelerde çoğunlukla karma modeller kullanılır.

Thorndike ve Gardner gibi ilk kuramcılar, duygusal zeka alanı ile ilgili, diğer araştırmacılara öncülük etmişlerdir (Çakar ve Arbak, 2004: 37).

Duygusal zekâ ile ilgili yapılan her araştırma duygusal zekaya farklı bir bakış açısı geliştirmektedir. Mayer ve Salovey'in modeli, IQ üzerine ilk çalışmayla biçimlendirilmiş olan zekâ geleneğine bağlıdır. Bar-On, duygusal sağlık konusu üzerinde durmaktadır (Goleman, 2007: 12). Cooper ve Sawaf, yönetim ve organizasyonda duygusal zekâyı odaklanmaktadır. Goleman ise duygusal zekâyı daha geniş boyutta ele alarak, iş başındaki performansa ve kurumsal liderliğe odaklanması nedeniyle diğerlerinden ayrılmaktadır.

### 3.2.1. John D. Mayer ve Peter Salovey Modeli

Mayer ve Salovey'in (1993: 433-442) duygusal zeka yaklaşımının temelinde, bireyin sahip olduğu yetenekler ile kendisinin ve başkalarının duygularını algılama, anlama ve amaçlara ulaşabilmek için bunları kullanarak ortaya çıkan durumu yönetebilmek yeteneği yer alır.

Mayer ve Salovey'e göre, duygusal zeka, kişiliğin bilişsel ve duygusal öğeler olmak üzere iki temel öğesinin birleşmesinden meydana gelir. Bu model içerdiği bilişsel yaklaşım doğrultusunda duyguları yönetmek ve onları ifade etmek için insanlarda var olması gereken zihinsel beceriler üzerine yoğunlaşmıştır.

John Mayer ve Peter Salovey, "duygusal zeka" terimini ilk defa 1990'da kullanmış olup duygusal zekanın önemi üzerine hala çalışmalar yapmaktadırlar. 1990'da Mayer ve Salovey, duygusal zekayı, sosyal zekanın bir tipi olarak kabul etmiş ve bireyin kendisini ve başkalarının duygularını kontrol altına alma, bunları birbirinden ayırt etme ve bu bilgileri, düşünce ve davranışlarında yol gösterici olarak kullanabilme becerisi olarak belirtmişler. Mayer ve Salovey daha sonra bu tanımları daha da geliştirerek var olan modelin, duyguların algılanışı, anlaşılması, değiştirilmesi ve duyguların yönetimiyle ilgili olduğunu belirtmişlerdir. Mayer ve Salovey 1999 yılında yaptıkları çalışmaları daha da geliştirerek duygusal zekanın, duyguların anlamını fark edebilme yeteneğine dayandığını ve problem çözmenin asıl temelini oluşturduğunu belirtmişlerdir. Mayer ve Salovey, duygusal zekayı, kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını gözlemlene becerisini, onları birbirinden ayırt edebilmeyi ve bu bilgiyi düşünce ve davranışlarına yol gösterici olarak kullanabilmeyi içeren bir sosyal zeka çeşidi olarak tanımlamışlardır. Mayer, Salovey ve Caruso, 2000 yılında, duygusal zekanın bazı tanımlarının zekadan ziyade, kişilikle alakalı olduğunu iddia etmişlerdir (Mayer vd., 2004: 2.3.197.198.199-215).

Mayer ve Salovey, duygusal zekayı iki bölüme ayırmıştır; bunlar uzmanlık (duyguları anlamadan onları algılama, yanıtlama ve ustalıkla kullanabilme yeteneği), stratejik (duyguları ve hisleri algılamadan onları anlama ve yönetme yeteneği) dir. Yazarlar

daha sonra bu iki bölümü de kendi içerisinde iki alt bölüme ayırmıştır. Birinci bölüm (*duyguları algılama*); bireyin kendi duygularının farkında olabilmesi, duygularını ve duygusal gereksinimlerini diğer insanlara aktarabilme, anlatabilme becerisidir. İkinci bölüm (*duyguları özümseme*); insanın hissettiği farklı duyguları tanımlayabilme ve onları birbirinden ayırabilme yeteneğidir.

Salovey ve Mayer tecrübe ve öğrenme ile gelişen duygusal beceriler üzerinde durmuşlardır. Bu konuda yapılacak araştırmalara pratiklik sağlaması için Caruso ile birlikte 1998 yılında duygusal yeteneklerin değerlendirilmesine yönelik “MEIS” (Multifactor Emotional Intelligence Test. -Çok Faktörlü Duygusal Zekâ Testi-) adlı bir duygusal zeka testi geliştirdiler. Geliştirilen bu test duyguların yönetilmesi ve anlaşılması becerilerine ilaveten duyguların dinamiğini anlayabilme, yüz ifadelerini okuyabilme, kişilerarası problemleri çözebilme becerilerini de içermekte ve bunların ölçülmesini sağlamaktadır.

Mayer ve Salovey duygusal zekâyı dört temel yetenek olarak görmektedir. Bunlar: duyguyu algılamak, duyguyla düşünceleri desteklemek, duyguyu anlamak ve duyguyu yönetmektir.

### **3.2.1.1. Duyguyu Algılamak**

Duyguyu, yüz ve beden dili ifadeleri ile tanıma ve duyguyu ifade etme yeteneğidir. Duygunun, ses tonu, yüz, jest ve mimiklerle ile diğer iletişim kanallarıyla ifade edilmesini algılayabilmeyi içermektedir.

Bireyin duygularını algılaması ve ifade edebilmesi için kendi hislerindeki, fiziksel durumundaki, düşüncelerindeki duyguları tanıması ve ifade edebilmesinin yanında başkalarının duygularını tanıması ve dile getirebilmesi gerekmektedir. Bu yetenek alanı duygusal açıdan duyguları hissedebilme ve tanıyabilme yeteneğidir.



Bu boyutta kişilerin insan yüzlerindeki, resimlerdeki, seslerdeki ve kültürel objelerdeki duyguları tespit edip, analiz edebilme yeteneği ölçülmeye çalışılmaktadır. Kişinin kendi duygularının farkında olma yeteneği de yine bu boyutta ölçülmektedir (Salovey ve Grewal, 2005: 14).

### **3.2.1.2. Duyguyla, Düşünceyi Desteklemek**

Bireyin, duygu ve düşünce arasındaki bağlantıyı bilmesi, kişinin kararlarına yön vermesinde kullanılabilir. Bazı problem çözme teknikleri, duyguların kullanılması ile uygulanabilmektedir.

Bu boyutta kişilerin düşünme ve problem çözme gibi zihinsel aktivitelere yardımcı olabilmek için duygularını ne ölçüde kullandıkları ölçülmeye çalışılmaktadır (Salovey ve Grewal, 2005: 14).

### **3.2.1.3. Duyguyu Anlamak**

Duyguları çözümlenmek, onların zamanla değişimlerinin farkında olabilmek, farklı duyguların bileşimini anlamak, duygular arasındaki geçişleri anlamak, karmaşık duyguları yorumlamak ve sonuçlarını anlayabilmektir.

Bu boyut kişilerin duyguları analiz edebilmeleri, hangi ortamlarda ve hangi sıklıkla ortaya çıktıkları ve olası sonuçlarını kestirebilme yeteneğini ölçmeye çalışılmaktadır (Mayer vd., 2004: 197-215). Kişilerin bu boyut yoluyla kullanılan dil algılarının derecesi de ölçülebilmektedir. Kişilerin kullandıkları sıfatların aralarındaki farkı tanıyabilmeleri de yine bu boyutun ölçtüğü özelliklerdendir.

Duygusal zeka düzeyi yüksek olan kişiler birbirinden farklı duyguları ayırt etme, buna bağlı olarak genel ruh halini ve farklı durumlardan oluşabilecek duyguları anlayabilme yeteneğine sahiptir. Ayrıca duygusal zeka düzeyi yüksek bireylerin bir diğer özelliği de birbirine zıt duyguların aynı anda hissedilmesinin anlaşılması ve kavranabilmesidir.

#### **3.2.1.4. Duyguyu Yönetmek**

Bu yetenek, kişiliğin dayanağıdır. Sevilen ve sevilmeyen duygulara açık olmak, eleştirilere açık olmak, duyguları ayırt edebilmek, bireyin amaçları doğrultusunda tanınması, bilmesi ve sosyal farkındalığı bağlamında yönetilmesidir.

Bu boyut kendi duygularımızı ve başkalarının duygularını ne derecede kontrol edebildiğimizi ölçmeye çalışmaktadır (Mayer vd., 2004: 197 -215).

Duygusal yönetim, çeşitli duygusal problemler karşısında, bilinçli düşünmeyi, farklı alternatifler çözüm yolları üretmeyi ve bunlar arasından en etkili olanı seçerek tepki göstermeyi gerektirmektedir. Duygusal yönetim konusunda başarılı bireyler, duygularını davranışlarından ayırt etme yeteneğine sahiptir. Ayrıca bu kişiler, kendi duygularını ve ruh hallerini gerçekleştiren davranışlar üzerindeki etkileri anlamak için iyice düşünebilmektedir. Duygusal zekası yüksek olan bireyler, olumlu duyguları geliştirerek, olumsuz duyguların etkilerini kontrol ederek ve başkalarının duygularını kontrol etme yeteneğine de sahiptir (Mayer ve Salovey, 1997: 14).

#### **3.2.2. Reuven Bar-On model**

Duygusal zekanın yapısı ile ilgili araştırmalar yapan ünlü kişilerden birisi de Reuven Bar-On dur. Bar-On, duygusal zekayı; kişinin kendisini ve başkasını anlama, ani gelişen olaylara karşı hızlı bir şekilde adapte olarak insanlarla ilişki kurabilme, problemlerin çözebilme ve dıştan gelen isteklere karşı daha başarılı olabilme yeteneği olarak tanımlamıştır. “Duygusal bölüm” (EQ) adı altındaki duygusal zekayı ölçen ilk kişi Reuven Bar-On dur. Bar-On ‘un duygusal zeka modelinde performans ve başarıyı bir potansiyel olarak göstermektedir (<http://www.duygusalzeka.net>).

Bar-On’un modeli, temelde duygusal zekâyı “çevreden gelen talep ve baskılarla başa çıkma yeteneğini etkileyen bir dizi kişisel, duygusal ve sosyal yeti” olarak betimlemektedir (Goleman, 2005: 446).

Bar-On, olayların sonucu ile ilgilenmektedir. Bu model, bireyin önce kendi sonra başkalarının duygularının farkında olabilme, kendi ile başkalarının duygularını açıklayabilme, duygularını denetim altına alabilme, güçlü duygularla başa çıkabilme ve oluşan problemlere karşı onları çözebilme becerilerini kapsayan sosyal ve duygusal yeteneklerin düzenlenmesine odaklanmaktadır.

Bar-On, Duygusal Katsayı Envanteri'ni yetenekleri ölçebilmek için geliştirmiş ve bu envanter ile insanların başarı düzeylerini ve IQ testlerinin ölçemediği bazı yetenekleri ölçmeyi amaçlamıştır. 1985-1997 yılları arasında, A.B.D, Almanya, Kanada, İsrail, Arjantin ve Güney Afrika'da güvenilirlik ölçümlerini yapmıştır. Bar-On, 2000 yılında bu envanterin aynı anda çok değişik kavramları ölçmek gibi bir sakıncası olduğundan modelini yeniden düzenlemiştir (<http://www.iqelite.com>).

Bar-On'un duygusal zeka modeli, "Neden bazı bireyler hayatta diğerlerine göre daha başarılı olma kabiliyetine sahipler?" sorusuna cevap vermek amacındadır. Bar-On; psikoloji kaynaklarından, hayattaki başarı ile alakalı olan birçok kişilik karakterini, araştırmıştır. Bunun sonucunda ise başarıya ilişkin beş ayrı fonksiyon belirlemiştir Bar-On'un modelinde duygusal zekayı: kişisel, kişilerarası, stres yönetimi, uyum ve genel ruh hali olmak üzere beş grupta incelemektedir. Bu beş grup ta kendi arasında alt bölümlere ayrılmaktadır.

### **3.2.2.1. Kişisel Yetenekler**

Bireyin kendi duygularının kontrol etme ve kendini bilme yeteneğini gösterir. Duyguların farkında olma, kendini ifade edebilme, kendine saygı yeteneğidir.

Bireyin kendisiyle olan ilişkisi ve kendi içindeki değerleri ifade etmektedir. Farkındalık, bağımsızlık, dışavurum, kendini gerçekleştirme ve özsaygı bileşenlerinden meydana gelmektedir. Bu yeterliliğe sahip kişiler, duygularının farkında olan, kendisinden memnun olan ve olumlu düşünen kişilerdir. Bunun yanında duygu ve düşüncelerini ifade ederken, kendine güvenir, bağımsız, güçlüdürler (Bar-On, 2003: 3-13).

### **3.2.2.2. Kişiler Arası Yetenekler**

Bu yetenekler başkaları ile ne kadar anlaşabildiğimizi ve ilişki kurma becerilerini gösterir. Kişinin diğer insanlar ile ilişkilerinde sosyal sorumluluğa sahip olabilme empati kurabilme ve kişilerarası iyi ilişkiler kurabilme yeteneği bu boyutta bulunan davranışlardır. Üç bölümden oluşmaktadır. Empati, duygusal tepkileri görebilme ve diğerlerinin bakış açısını kavrayabilme becerisidir. Kişilerarası ilişki, tarafların memnun olduğu, yakınlık içeren ilişkiler kurma, paylaşım üzerine kurulu ve bu ilişkileri devam ettirme becerisidir (Stein, 2003: 12.13). Sosyal sorumluluk, sosyal bir grup içerisinde işbirliği, birlik ve beraberlik duygusuyla etkili bir üye olabilme becerisidir.

### **3.2.2.3. Uyumluluk Yeteneği**

Ne kadar esnek, uyumlu ve gerçekçi olabildiğinizle ilgilidir. Ayrıca problem çözme yeteneği de gelişmiştir. Kişinin çevrenin talepleriyle başa çıkma, esnek olabilme bu boyutu oluşturmaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 177.178). Üç bölümden oluşmaktadır. Problem çözme, problem çözme yeteneği, problemlerle başa çıkma yeteneğidir. Gerçeklik, duygusal olarak yaşanmış olanla, öznel olarak var olan arasındaki farkı anlama yetisidir. Esneklik; kişinin duygularını, düşüncelerini ve inançlarını değişen koşullar ve çevre şartlarına göre ayarlanabilme becerisidir (<http://www.msxlab.org>).

### **3.2.2.4. Stresle Başa Çıkabilme Yeteneği**

Stresin etkilerini en aza indirme ve onu yönlendirme becerisidir. Çalışma ortamında kişinin stresi kontrol altına alabilme ve strese hoşgörülü olma becerilerini kapsamaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 178). İki alt boyutu vardır. Strese dayanıklılık, Stresli ortam ve durumlara uzun süreli dayanabilme becerisidir. Dürtü kontrolü, duyguların düzenleme yeteneği ve bir baskıya karşı koyabilme yeteneğidir.

### **3.2.2.5. Genel Ruh Durumu**

Bireyin kendini ve başkalarını olduğu gibi kabul ederek hayattan zevk alma eğilimini ve olumlu duygu durumunu ifade etmektedir. Olumlu ruh hali içinde olmak ve bu durumu korumak, hayattan keyif alabilmek ve tatmin olmaktır. Yaşam hakkındaki iyimser olabilme becerileri, memnuniyet ve mutluluğu bu boyutta toplanmaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008:

178). Kişinin yaşamdan duyduğu mutluluk ve iyimser olabilme becerisi bu boyutun alt boyutlarını oluşturmaktadır. Mutluluk, kişinin hayatındaki olumlu olayların farkında olması, bu olayları aslında kendisinin seçtiği olaylar üzerinde denetimi olduğunu anımsamasıdır (<http://www.e-psikoloji.com>). İyimserlik, her şeyi en iyi yanından görebilme ve her durumda iyi bir çıkış yolu bulabilme becerisidir (<http://www.anlambilim.net>).

### **3.2.3. Daniel Goleman Modeli**

Goleman, başarılı bir hayatın, duygusal zekaya standart zekadan (IQ' dan) daha fazla ihtiyaç duyduğunu belirtmiştir. Goleman, duygusal zeka ile ilgili, kendi kendini motive edebilme, kendini kontrol etme, baskıları kontrol edebilme, heves ve sebat gibi yetenekleri içeren, kendini kontrol edebilme ve ruhsal gerilimden uzaklaşarak düşünebilme yeteneği gibi konuları kapsayan bir çok tanım ortaya atmıştır. Daniel Goleman (2000: 116,144,145,393-397) “İşbaşında Duygusal Zekâ” adlı kitabında duygusal zekayı “Kişinin kendisinin ve başkalarının hislerini tanıma, empati yapma, kendini motive etme, yaşadığı duyguları ve ilişkilerindeki duyguları iyi yönetme yetisi” olarak tanımlamaktadır. Goleman’a göre duygusal zeka, hayatın her alanında insana katkı sağlayan bir etmendir. Goleman’a göre IQ, hayattaki başarıyı % 20, diğer etmenler ise % 80 etkiler. Goleman, duygusal zekanın, hayattaki birçok görev ve sosyal sorumluluğumuzda çok büyük öneme sahip olduğunu söylemektedir.

Goleman’a göre: iki zihnimiz, iki beynimiz ve iki çeşit zekâmız vardır. Duygusal ve rasyonel olarak adlandırılan bu iki farklı zekâ, hayatta ne yapacağımıza birlikte karar vermekte ve ömür boyu birbirlerine eşlik etmektedirler

Goleman’ ın “Duygusal Zekâ, Neden IQ’ dan Önemlidir?” ve “İşbaşında Duygusal Zekâ” eserlerinde duygusal zekayı incelerken Mayer ve Salovey’ in modelini temel olarak ele almış ve oluşturduğu duygusal zeka modelini beş başlık altında toplamaktadır.

### **3.2.3.1. Öz Bilinç - Kendini Tanıma**

Kişinin kendi duygularının farkında olabilmesi, kişinin duygularının neler olduğunu anlayabilmesidir. Kişinin ruh halinin ve ruh hali hakkındaki düşüncelerinin farkında olabilmesidir. Hislerimizi kararlarımızda yol gösterici olarak kullanmaktır. Bireyin kendini doğru bir şekilde ifade etmesi, duyguların farkında olunması, kendini değerlendirerek, kendi iç dünyasını, potansiyelini, sezgilerini, kaynaklarını, tercihlerini, güçlü ve zayıf yönlerini ve sınırlarını bilmesine olanak sağlayarak öz güvenini geliştiren bir netice yaratmaktadır.

Duygularını tanıyan kişiler; hangi duygular hissettiklerini ve bunların nedenlerini bilirler. Kişisel karar gerektiren durumlarda daha sağlıklı kararlar verebilirler ve daha özgün davranırlar. Bu kişiler sınırlarından emindirler ve hayata olumlu bir gözle bakabilirler.

Bireyin kendisiyle, duygu ve düşünceleriyle ilişki kurması, kendinde olup bitenleri duygusal süreçlerle açıklayabilir. Öz değerlendirme yapabilen kişiler; kendilerini gözlemler ve deneyimlerinden ders çıkarırlar. Yeni bilgiler öğrenmeye ve kendini geliştirmeye açıktırlar. İnsan içindeki beni bilmek ve anlamak amacıyla kendine baktığında davranışlarının nedenlerini anlayıp, gerekirse bunların denetim altına alınması, geliştirilmesi için çözüm yolları bulma gayretine girecektir (Köknel, 1997: 343).

### **3.2.3.2. Duyguları Kontrol Etmek - Öz Denetim**

Duyguları uygun bir biçimde yönetebilme ve denetleyebilme yeteneğidir. Kişinin kendi duygularını yönetebilmesi, kişinin öfkeden sevince kadar bütün duyguları kontrol edebilmesini kapsamaktadır. Kendini yönetme, insanın duygularının tesiri altında kalmasının önüne geçer.

Duygularımızı yaptığımız işi engellemek için değil işimizi kolaylaştıracak bir biçimde idare etmek, vicdanlı olmak ve amaçlara ulaşmak için negatif duygulardan kurtulup toparlamalıyız (Goleman vd., 2005: 394).

Öz denetim: Kişinin kendi iç dünyasını ve sahip olduğu kaynakları ve dürtüleri yönetmesidir. Duyguları doğru idare etme becerisi öz bilinç temelini üstünde gelişir. Yoğun kaygılardan, karamsarlıktan ve olumsuz duygulardan arınma yeteneğini belirtir. Bu yeteneği zayıf olan kişiler devamlı huzursuzlukla mücadele ederken, kuvvetli kişiler ise, tersliklerle karşılaştıktan sonra kendilerini daha çabuk toparlayabilmektedirler (Goleman, 2000: 61).

### **3.2.3.3. Empati (başkalarının duygularını anlamak)**

Kişinin kendisini, diğer insanların yerine koyarak onları anlayabilmesidir. Empatinin kökeni öz bilinçtir. Başkalarının duygularının anlama, farkında olma, başkalarını mesleki açıdan geliştirmenin en iyi yoludur ve onların bakış açılarını ve duygularını hissetmek, gelişmeleri için nelere gereksinim duyduklarını anlamaktır. Bireyin sosyalleşme yeteneği, başkalarınca kabul görülen tepkiler vermelerini sağlama yeteneğinde ortaya çıkmaktadır. Empati, insanları etkileme ve onlara yardımcı olma bakımından çok önemlidir.

Empati becerisine sahip kişiler insanlarla iletişim konusunda bu yeteneği az olanlara göre daha başarılıdır. İlişki düzeyinde gerekli olan, kabul etmek değil, anlamaktır; bu gerçeği içimize sindirebilirsek, empatik iletişimin yolu açılmış olur. Empati düzeyi yüksek olan kişilerin, bu becerilerini kullanarak duygularında daha dengeli davrandıkları ve zor koşullar altında bile pozitif düşüncelerini koruyabildikleri gözlenmektedir. Bu beceriler bireyin kişilerarası ilişkilerinin daha sağlıklı olmasına ve olumlu yönde gelişimine katkı sağlamaktadır (Yaylacı, 2006: 202).

Bu yetenek, başka birinin neler hissettiğini bilebilme yeteneği olarak karşımıza çıkar. Yöneticilik, satıcılık, gönül ilişkileri ve ebeveynlik, siyasal etkinlik insanların acılarını paylaşmak gibi pek çok farklı alanda insanın karşısına çıkabilmektedir.

### **3.2.3.4. Kişinin Kendini Motive Edebilmesi (kendini harekete geçirmek)**

Motivasyon, insanın belirli bir hedefe ulaşmak için kendi istekleri ve arzuları ile davranış sergilemesi ve bu yönde çaba göstermesidir. İçsel güdülenme, duyguları bir amaç doğrultusunda hareketlendirmedir. Kişinin uğradığı bütün başarısızlıklar, hayal kırıklıkları

ve zorluklara rağmen yılmaması, pes etmemesidir. Motivasyon, grup veya bireylerin ihtiyaçlarının tatminle sonuçlanacak şekilde bir iş ortamı oluşturarak bireyin veya grubun harekete geçmesi için etkilenmesi ve isteklendirilmesi sürecidir.

Kişilerin başarılı olma isteklilikleri onları en iyisini yapma ve mükemmellik standardını yakalamak için motive eden etkilerdir.

### **3.2.3.5. Sosyal Beceriler (ilişkileri yürütmek)**

Bu beceri türü: Bireyin diğer insanların duygularının farkında olmasını, diğer insanların duygularını yönetebilmesini ve böylece sorunsuz bir şekilde diğer insanlarla geçinebilmesini sağlar. Sosyal beceriler, insanın başka insanlarla ilişki kurabilme yeteneği ile ilgilidir. Sosyal ilişkiler konusunda iyi olan kişiler, insanlarla daha rahat iletişim kurabilen, onların hislerini, tepkilerini akıllıca okuyabilen, yorumlayabilen, organize edebilen, yönlendirebilen ve insani faaliyette çatışmaların üstesinden gelebilen kişilerdir. Bireyin kendi ve başkalarının davranışlarının farkında olması, kurduğu sağlıklı ilişkiler sayesinde sorunlarını halledebilmesi, diğer insanların davranışlarını yönlendirebilme becerisidir (Eymen, 2007: 33). İnsanları ikna edebilmek için etkili ve uygun taktikler kullanmaktır. Bu yeterliliğe sahip bireylerin ikna kabiliyetleri gelişkindir. Karşı tarafı ikna etmek için etkili sunum ve dolaylı anlatım gibi çeşitli yollar denerler. Açık iletişimi tercih ederler.

Sosyal beceri, başkalarının duygularını idare etme yeteneğidir. Duygusal açıdan zengin olan bir kişi olmak, ilk önce kendi duygularını anlamak ve düzenlemekle olur. Bu yeteneğe sahip kişiler; karşısındaki insanları rahatlatır, motive eder, cesaretlendirir ve problemleri çözerler (Davis, 2004: 14).

### **3.2.4. Robert K. Cooper & Ayman Sawaf Modeli**

Cooper ve Sawaf'ın duygusal zekâ modeli, duygusal zekâ ve liderlik ilişkisi üzerinde durmakta ve özellikle duygusal zekâyı örgüt ortamı içinde incelemektedir. Cooper ve Sawaf günümüzün hareketli iş ortamında bireylerin ve grupların rekabet gücünü arttırmak,



ayakta kalmasını sağlamak ve rekabet ortamına ayak uydurabilmek için klasik yaklaşımların tek başlarına yeterli olmayacağını savunmaktadır

Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf'ın (2000) duygusal zeka modeli, karma bir modeldir. Çünkü zihinsel becerileri ve bunlarla ilgili kavramları içermektedir. Bu model duygusal zekayı yönetim ve organizasyon alanında değerlendirmiş ve dört köşe taşı diye adlandırdıkları modelle duygusal zekayı açıklamışlardır. Bu köşe taşları; duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simyadır.

#### **3.2.4.1. Duyguları Öğrenmek**

Duyguları öğrenmek; insanın içindeki sesi dinlemesi ve onunla uyumlu olarak hareket etmesi olan duygusal dürüstlük, duyguların verdiği mesajları algılaması olan duygusal geri bildirim, duyguları pratik olarak sezebilmesi olan pratik sezgi ve kendi enerjisi ile duyguları arasındaki bağı algılaması olan duygusal enerjidir (<http://www.eqi.org>). Duygusal zekanın alfabetini, kelime bilgisini, yazılımını öğrenmek ve duyguların doğuştan gelen bilgeliğinin farkına varmak, ona saygı duymak ve onu değerlendirmektir (Acar, 2007: 37).

#### **3.2.4.2. Duygusal Zindelik**

İçtenliği, samimiyeti, esnekliği ve inanırlılığı arttırarak duygusal açıdan güven çemberini genişletir. Güven ve inanırlılık duygusunu geliştirerek duyguların tanınma becerisini pratiğe dönüştürülmesinde olanak sağlar. Duygusal sınırlarımızı esnetmeyi ve hata yapıldığında, hem kendimizi hem başkalarını daha kolay af etmemizi mümkün kılan duygusal zindeliktir.

Duygu ve düşüncelerini ifade ederken açık ve anlaşılabilir olabilmek, başkalarıyla geçinebilmek, güvenilir ve sağlıklı ilişkiler kurmak, içtenlik, esneklik, bireyin kendisi ve başkaları için olumlu düşünceler oluşturabilmesi olarak değerlendirilmektedir.

Bu yapı taşının gerçekleşmesi için, kişinin duygusal açıdan özvarlığına, hoşnutsuzlukları yapıcı bilgi ve davranış kaynağına dönüştürülmesi olan yapıcı hoşnutsuzluğa, oluşturduğu güven alanı olan güven çemberine, esneklik ve yenilenmeye ihtiyacı vardır.

#### **3.2.4.3. Duygusal Derinlik**

Duygusal derinlik, insanın özgün potansiyel ve amaçlarını bilmesi, bunlara kendini adanması, dürüstlüğü yaşaması ve insanlar üzerinde yetkisi olmadığı halde etki uyandırması anlamına gelmektedir.

Yaşamınızı ve işinizi, potansiyeliniz ve amacınızla uyumlu hale getirmek ve bunu doğruluk, adanmışlık ve sorumlulukla desteklemek için yollar önerir (Doğan, 2009: 27).

#### **3.2.4.4. Duygusal Simya**

"Simya, "değerinin az olduğu düşünülen bir maddeyi, daha değerli bir maddeye dönüştürme işlemi ya da gücü" olarak tanımlanabilir. Duygusal simya, insanın geçmiş, şimdiki ve gelecek zamanı isteğine göre zihninde canlandırması anlamına gelen düşünsel zaman değişimi, sezgisel akışı, fırsatları hissetmek, geleceği yaratmak kavramlarını içermektedir.

Yaşadığımız problemler baskılarla birlikte hayatımızı ve gelecek için rekabet etme gücümüzü artırır ve yaratıcı güdülerini geliştirir (Pamukoğlu, 2004: 71).

### **3.3. Duygu ve Zekâ İlişkisi**

Duygu ve zekâ kavramları arasındaki ilişki yüzyıllar boyunca tartışılan felsefi bir kavram olmuştur. Bu konudaki yaklaşımlarda klasik ve modern yaklaşımlar olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

### 3.3.1. Klasik Yaklaşımlar

Antik felsefede Stoacılara göre bilge kişi, hiçbir duygu veya hissin etkisinde kalmayan kişidir. Aristo'ya göre duygular: bilinç fonksiyonlarıyla beraber ortaya çıkar ve duygular bu fonksiyonların yardımcılarıdır. Aristo ve Plato, duyguların alt düzeyde ve yönsüz olduklarını ve akıl tarafından yönlendirilmeleri gerektiğini öne sürmüşlerdir. Galen'e göre duygular, insan ruhunun hastalıklarıdır. Ortaçağ dönemlerinde özellikle Avrupa'da duygular, skolâstik Hıristiyan anlayışının etkisinde kalmış ve duyguları şeytana ait, kötü şeyler olarak görmüşlerdir. Öfke, kıskançlık vb. gibi kötü duyguların yanı sıra sevinç, inanç gibi iyi duyguların olmasına rağmen duygular kötülüğe ve yıkıma giden yolda birer mesafe olarak görülmektedir Ortaçağdan sonra Rönesans döneminde bu düşünceler değişmiş, akıl, iyiliği; duygular ise kötülüğü temsil eder olmuştur. Descartes, duyguların da kişilerin düşüncelerine bağlı olarak ortaya çıktığını savunmuştur. Descartes'e göre öfkeli olmaya değecekse öfkeleniriz. O, vücudun ve zihnin birbirinden ayrı olduğunu savunur. Yani; duyguların kontrol altına alınması gereken ilkel unsurlar olduğunu belirtmiştir (<http://www.felsefetası.org>).

### 3.3.2. Modern Yaklaşımlar

Batı dünyasında klasik yaklaşımlar artık sorgulanmaya başlanmış ve bu dönemde insanlar akılcı akıma tepkilerini ortaya koyarak duygularını ifade etmişlerdir. Beyin araştırmaları bu konuya yeni bir bakış açısı getirmiştir. Akıl ve duygu ilişkisinde yeni yeni görüşler ortaya çıkmıştır. Nöroloji Profesörü Damasio, (1999) Descartes döneminden beri inanılan düşünceyi bilimsel açıdan yanlışlığını "Descartes'in Yanılgısı" adlı eserinde incelemiştir, İnsanlığın doğuşundan çok önceleri varlıklar yine vardı yani mevcuttu. Evrimin bilinmeyen herhangi bir noktasında temel bir bilinçlilik başladı, bu temel bilinçlilikle birlikte basit bir zihin oluştu, zihnin daha karmaşıklaşmasıyla, düşünme, daha sonraları iletişim kurmak ve düşünceleri daha iyi örgütlemek için dilin kullanılması olasılığı gerekli hale geldi. Demek ki o zamanlar insanoğlu, önce var oldu sonra düşündü. İnsanlar, dünyaya gelip gelişirken, önce var oluyor sonra duygularla güçlenerek Duygusal Zekâları sayesinde başarılı bir hayat sürüyoruz. Düşünme, var oluşun yapıları ve işleyişi sayesinde oluşup geliştiği için, önce var olur, sonra düşünürüz ve var olabildiğimiz kadar düşünürüz. Descartes'in yanılgısı'nın özellikle vurgulanmasının sebebi bu yanılgının zihin

ve beden konusundaki görüşler üzerinde hala etkili olmasıdır. Beyin üzerinde yapılan çalışmalar devam etmekte ve her geçen gün yeni yeni gelişmeler olmaktadır. Ama önemli olan beyin konusundaki var olan anlayışın yani zihnin duyguları mutlak şekilde kontrol ettiği ve insan bedeninden ayrı bir öge olduğu varsayımlarının artık terk edilmesidir. İnsanın duyguları ve düşünceleri birbirinden ayrılmayan aynı süreci ifade etmektedir. Duyguların ölçüsü olan duygusal zekâ ile duygu ve düşüncelerin ölçüsü olan IQ kavramları birbirini tamamlayan ve güçlendiren kavramlardır. Duygular yaratıcılığı, işbirliğini, inisiyatifi ve dönüşümü harekete geçirir. Anlaşılması gereken şu ki duyguların var oldukları, iyi veya kötü kavramlar olmadıklarıdır.

### **3.3.3. Bir Çok Araştırmacı Duygusal Zekâyı Tanımlamaya Çalışmıştır**

Terim olarak duygusal zeka ilk defa John D. Mayer ve Peter Salovey kullanmıştır. Duygusal zeka bir insanın kendi duygularıyla başa çıkma becerisi olarak tarif edilmiştir. Mayer ve Salovey, duygusal zekânın doğal bir özellik veya tek bir yetenek olmadığını, onun yerine duygusal yorumlama becerilerinin, duyguları anlama ve onları kontrol etme özelliklerinin, düzenlenmiş bir şekli olduğuna inanmışlardır. Goleman 2003 yılında duygusal zekâyı, bireyin kendisi ile çevresindeki insanlar arasındaki ilişki olarak tanımlamıştır. Martinez, (1997) duygusal zekâyı: “kişinin kavranamayan becerilerini, yeteneklerini, çevresel isteklere ve baskılara karşı başa çıkma özelliklerinin düzenlemesi” olarak tanımlamıştır. Cooper ve Sawaf’a göre duygusal zeka: “Duyguların gücünü ve kavrayışını insan enerjisi, bilgi ve etki kaynağı olarak sezme, anlama ve etkili olarak uygulama yeteneğidir” (Güler, 2006: 26). Law vd., (2000: 3) duygusal zekânın, duyguları anlayabilme, duyguları bilişsel süreçlere uydurma, duyguların çeşitli durumlar üzerindeki etkilerini anlayabilme, duyguları ifade edebilme gibi duygusal yetenekleri kapsadığını belirtmektedirler.

### **3.3.4. Duygusal Zekânın Geliştirilmesi**

İnsanların duygusal zekâ düzeyleri kalıtsal yolla gelmediği için gelişimi de ilk çocukluk dönemlerinde IQ gibi gerçekleşmemektedir. Genetik olarak doğuştan gelen ve sabit olan IQ’nun tersine duygusal zekânın öğrenilme, geliştirilme olasılığı oldukça fazla olmaktadır. İnsanlar hayatları boyunca tecrübelerinden ders çıkararak duygusal zekâlarını geliştirmeye devam etmektedirler (Goleman, 1998: 14).

Vermont Üniversitesi'nden psikolog Dr. Thomas Achenbach'ın 80'li yılların sonunda yapmış olduğu araştırmalar, Birinci Dünya Savaşı'nda Amerikan Ordusu'nun acemi askerlerine ilk toplu IQ testi uygulamasının başlatıldığı 1918'den günümüze, ABD'deki ortalama IQ derecesinin 24 puan arttığını göstermektedir; dünyanın diğer gelişmiş ülkelerinde de benzer bir artış kaydedilmiştir. Bu durumun nedenleri arasında, daha iyi beslenme, eğitim alan çocuk oranının artması, verilen eğitimin seviyesinin yükselmesi, çocukların uzamsal becerilerde ustalaşmalarını kolaylaştıran bilgisayar oyunları ve bulmacalar ile aile boyutunun küçülmesi sıralanmaktadır. Çocuklar IQ açısından giderek daha akıllanırken; duygusal zekâları azalmaya başlamıştır. Anne-babalar ile öğretmenler arasında uygulanan ve günümüz çocuklarını önceki kuşaklarla kıyaslayan kapsamlı bir anketin verileri rahatsızlık vericidir: Ortalama olarak çocuklar, daha yalnız, daha bunalımlı, daha öfkeli, daha sinirli, daha güdüsel, saldırgan ve haşarı olmaya başlamışlardır.

Yapılan araştırmalarda duygusal zekânın az da olsa kalıtımla da geldiği belirtilmektedir. Duygusal zekânın geliştirilmesinde öğrenmenin çok önemli bir görev oynadığı öne sürülmektedir. İnsanlar doğal yetenekleri bakımından birbirlerinden farklıdır fakat herkes kendini geliştirmeyi öğrenebilmektedir (Barutçugil, 2004: 298). Sahip olunan duygular sadece kişiye ait ve ona özeldir. Duygular hakkında, bireyden başka kimse bilgi sahibi olamamaktadır. Duygularla nasıl hareket edileceği hakkındaki bilgiler, evrimsel aktarım sonucu içgüdü olarak bireyle birlikte doğmakta; geri kalanı ise çevre etkileri ve eğitim yoluyla birey kendi kendine öğrenmektedir (Konrad ve Hendl, 2001: 2.4.43.45). İnsanlar, yeni ve farklı duygular öğrenmeye ve öğrendikleri duyguların uyandırdığı dürtüleri değiştirmeye izin veren duygusal bir yapıya sahip olmaktadır (Canbulat, 2007: 89). Duygusal zekânın tanımladığı bireyin kendini tanınması, duygularını kontrol etmesi, isteklerini erteleyebilmesi, motive etmesi, duygusal değişimlerini algılayabilmesi, güçlükler karşısında direnebilmesi, diğer bireyleri anlayışla karşılayabilmesi, onların etkin ilişkiler kurup sürdürebilmesi, duygularını sezebilmesi gibi yetenekler öğrenilebilir ve geliştirilebilir özellikteki sosyal ve psikolojik becerilerdendir. Bu beceriler, bireyi yaşamının değişik boyutlarındaki doyumunu ve başarısını üst düzeylere çıkarabilmektedir (Acar, 2001: 28).

IQ'nun tersine EQ seviyesi önemli ölçüde yükseltilebilir. İnsanlar duygusal olarak eşit değildirler, herkes farklı bir doğaya sahiptir. Fakat bunun yanında davranışlar, kendinin ifade ediş şekli ve duyguları kullanma şekli önemli bir oranda değiştirilebilir (Gürsoy, 2005: 60).

Bilim adamları duygusal zekânın, IQ gibi insanın kaderi olmadığını ve duygusal zekayı her yaşta geliştirilebileceğini ifade etmektedirler. Bu özellikleri gereği duygusal zekânın önemi daha da artmaktadır.

Duygusal zeka yeteneklerimizi, günlük hayatımızda ve mesleki alanda geliştirmemiz için uyulması gereken yedi kural olduğu söylenmektedir (<http://www.basariyolu.com>).

#### **3.3.4.1. Kendini Tanımak**

Bireyin kendini tanıması ve kim olduğunu iyi bilmesidir. Kendini iyi tanıması gerekmektedir. Duygusal zekâ, kişinin güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olmasını, ihtiyaçlarının farkında olmasını, hatalarını görebilmesi ve o hatalarını kabul edebilmesi, değer, yargı ve amaçlarını gerçek anlamda değerlendirebilmesini kısacası bir bütün olarak kendisini tanımasını gerektirmektedir.

#### **3.3.4.2. Duyguları Kontrol Etmeyi Öğrenmek**

İnsan kendi duygularından veya diğer insanların duygularından ne kadar az korkarsa, duygularıyla ve duygusal durumlarla baş edebilmesi o kadar kolay olacaktır. Bireyin kendisine ara sıra “Kendini nasıl hissettiğini ve böyle hissetmesini sağlayan nedir?” şeklinde sorular sormasında yarar vardır.

#### **3.3.4.3. Kendini ve Bireysel Özelliklerini Başkalarına Açık Tutmak**

İnsanlar özellik olarak birbirlerinden farklıdır. Farklı olmak, diğer insanlardan daha iyi veya daha kötü olmak anlamına gelmemektedir. İnsanlar kendi bakış açıları ile diğer insanların bakış açılarının farklı olduğunu anladıklarında, bunu normal karşılamalı çünkü bu durum insanların birbirlerini tanımalarını daha kolay hale getirecektir.

#### **3.3.4.4. İletişim Kurma Becerisini Geliştirmek**

Bireyin kendini ifade etme yöntem ve tekniklerini geliştirmesi, her an yeni yeni kelimeler öğrenmesi, kelime hazinesini zenginleştirilmesi, kendisini çok yönlü olarak geliştirip ifade edebilme cesaretinin artmasını sağlayacaktır. Davranışlar, bazen kelimelerden çok daha fazla anlam taşıyabilmektedir. Örneğin; karşıdaki insana bir teselli verebilmek için tatlı bir tebessüm yeterlidir.

#### **3.3.4.5. Problem Çözücü Olmak**

Bireyin mümkün olduğunca çok çeşitli olaylar ve farklı problemler üzerinde düşünmesi, bu problemlere çözümler üretmeye çalışmasında yarar vardır. Birey önüne gelen problemleri çözülemeyecek kadar zor olarak değerlendirmemeli, bu problemleri kendini kanıtlama fırsatı olarak görmeli, onları çözmek duygusal zekasının gelişmesi için bir fırsat olarak görmelidir.

#### **3.3.4.6. Eleştiriye Açık Olmak**

Duygusal zekâda önemli olan bir özellik de eleştiri yapabilmek ve eleştiriye açık olmaktır. Bu yolla kişi kendindeki olumlu ve olumsuz davranışları, yönleri öğrenme fırsatını elde edebilmektedir.

#### **3.3.4.7. İnsanlar ile İlgilenmek**

Yeni kişiler ile tanışmak, onların hayat tarzlarını öğrenmek, değişik insan psikolojileri ile alakalı bilgi edinmek, sosyal olmak, bireyin kendisini ve diğer insanları araştırıp keşfetmesini ve onlarla kurulan ilişkilerin etkili olmasını sağlayacaktır.

### **3.4. Kişisel Yetenekler**

Duygusal zekanın birinci grup yetenek türü olan “kişisel yetenekler” temel olarak kişilere saygı ile birlikte yapıcı davranışlara imkan veren sosyal tutumlardır. Kişisel yetenekler bireyin güçlü olduğu yönlerini artırması, zayıf yönlerini en aza indirmesi, yaşam ile ilgili etkin kararlar alması ve hedefler belirleyip onları başarısında etkin rol oynamaktadır (Kelly ve Moon, 1998: 743-747).

Özbilinç, kişinin kendi duygularını, güçlü veya zayıf yönlerini, güdülerini ve ihtiyaçlarını detaylı olarak kavraması olarak tanımlanmaktadır. Duygusal bilinç, kişinin kendi duygularını, bu duyguların nedenlerini ve bu duygular arasındaki farklılıkları anlayabilme yeteneği olarak ifade edilmektedir (Mumcuoğlu, 2002: 47). Duygusal bilinç, kişilere içinde buldukları ruh durumunu daha çabuk değerlendirip, kendi ruh hallerini çevreye uygun olarak değiştirebilme yeteneği sağlar. *Özgüven*: kişinin duyguların farkında olup onları ifade edebilmesi olarak ifade edilebilir. Özgüven bireylerin güçlü ve zayıf yanlarını bilerek kendilerinden emin olmalarına yardımcı olur.

Kendine çekidüzen verme, duygusal zekanın bireyin duygularını kontrol etmesini sağlayan ve onu duyguların esiri olmaktan çıkaran etki olarak ifade edilmektedir. Özdenetim, yıkıcı duygu ve davranışları kontrol altında tutma olarak tanımlanmaktadır. Güvenilirlik, bireylerin söyledikleriyle yaptıklarının tutarlı olması ve ahlaklı davranışlar sergilemesi, vicdanlılık ise bireylerin amaçlarını gerçekleştirmek üzere sorumluluk sahibi olması olarak ifade edilebilir (Goleman, 2000: 116). Uyumluluk, çok çeşitli talepler ve hızlı değişime kolaylıkla adapte olabilmek, yenilikçilik ise yeni fikir ve bilgilere açık olmak olarak tanımlanabilir.

### **3.5. Sosyal Yetenekler**

İnsanlarla iyi ve etkili bir iletişim kurmayı sağlayan yeteneklerdir sosyal becerilerdir. Empati Yeteneği: Diğerlerinin duygularını fark etme ve değerlendirme yeteneği olarak tanımlanan empati “başkalarının duygularına karşı duyarlı olmak” anlamına gelmektedir (Fox ve Spector, 2000: 210). Sosyal beceriler, bireylerin sosyal etkileşimin dinamiklerine karşı duyarlı olmalarıyla açıklanabilir. *İletişim yeteneği*: Karşısındaki kişiyi uygun bir şekilde dinlemek ve ona inandırıcı, ikna edici mesajlar yollamak olarak ifade edilmektedir. *Çatışma yönetimi*: Anlaşmazlıklarda çözüm yolları geliştirmek ve çözüm sağlamak olarak ifade edilmektedir. Sosyal becerileri yüksek olan kişiler ise iletişim becerilerinde ve ekip çalışmalarında yeteneklidirler ve insanlarla bir araya geldiklerinde onlarla olumlu ilişkiler kurarlar.



### 3.6. Duygusal Zekânın Sınırları

Duygusal zeka kavramı yeni bir kavram olduğu için, bu konuda bir takım yanlış tanımlamalar ve yorumlar ortaya çıkabilmektedir. Literatür incelemesinden elde edilen bilgiler ışığında duygusal zekanın ne olduğu ve ne olmadığı aşağıdaki maddeler incelenince daha iyi anlaşılacaktır.

Duygusal zekâ, duyguları görmezden gelmek veya duygularla iç içe yaşamak değildir. Duygusal zekâsı yüksek olan kişi, duygularını, içinde bulunduğu ortama göre uygun ve etkili bir biçimde ifade edilebilmesi için duygularını yönetme yeteneğine sahip olan kişi demektir. Sorun duygusallıkta değil, duyguların ve ifadelerin birbirleriyle uygunluğundadır.

Duygusal zekâ kısacası, her zaman iyi hoş olmak demek değildir. Bazen bireyin maruz kalmak istemediği olaylara tepki göstermeyi gerektirir. Bireyin kendi stresini azaltacak teknik ve yöntemleri uygulamadan önce, negatif duyguların farkında olması ve bu duyguları açık bir şekilde ifade etmesi gerekir. Olumsuzlukları yok saymak, onları yokmuş gibi davranmak, bireyin duygusal çalkantılarına çare bulmasını engeller.

Duygusal zekâ, duyguları bastırmak ya da duyguları sürekli denetim altında tutmak anlamına gelmez. Duygusal zekâ, duyguları doğru şekilde ve doğru zamanda kullanmak anlamına gelmektedir. Aristo bundan 2000 yıl önce Nikomus Etiği'nde duyguları kontrol etmenin önemine yer vermiştir. Ona göre "Herkes kızabilir, bu kolaydır. Ancak doğru insana, doğru ölçüde, doğru zamanda, doğru nedenle ve doğru şekilde kızmak, işte bu kolay değildir."

Duygusal zekâ, farklılıkların hemen fark edilebildiği belirlenmiş hızlı bir program değildir. Bireyler bir saat içinde kelime işlemcisini öğrenebilir ancak öfkesini yönetebilmek gibi becerileri edinebilmek, çok pratik, tekrar isteyen ve zaman alan çalışmalardır.

Duygusal zekâyı niteleyen EQ becerileri, IQ veya bilişsel beceriler birbirinin karşıtı anlamına gelmemelidir, daha çok kavramsal düzeyde ve hayatta hareketli bir etkileşim içerisindedirler. Duygusal zekâ bakımından yeteri düzeyde olan biri hem sosyal ve duygusal becerilere hem de bilişsel becerilere sahip olan kişidir.

Çalışma ortamında duygusal zekânın belirtisi olarak kısaca öfkesini kontrol eden ve başkalarıyla iyi geçinen kişi olarak anlaşılmalıdır. Bu daha çok, bireyin kendi ve diğer insanlarla duygusal yapılarını yeterince iyi anlaması ve böylece işletmenin hedeflerine ulaşması için bu olumlu yönde insanları motive edebilmesidir.

Duygusal zekâ, mantığın etkisi olduğu için ortaya çıkmamıştır. İnsanın kalbinin sesini dinlemesidir. EQ, ürünlere güzel, albenili yüzler yapıştırmak veya satış hileleri yapmak ilgili değildir ve çıkar sağlamak için kullanım ya da yönlendirme psikolojisiyle alakalı değildir.

Duygusal zekâ, insanların doğuştan beraberlerinde getirdiği yetenekler değildir. Yaşantılar sonucunda sonradan öğrenilir ve hemen her yaşta geliştirilebilir. Duygusal zekâyı tanımlayan EQ, her yaşta geliştirilebildiği için IQ gibi insanların kaderi değildir.

### **3.7. Bilişsel Zekâ (IQ) ve Duygusal Zekânın Karşılaştırılması**

IQ ve duygusal zekâ birbirlerine zıt değil, birbirlerinden ayrı yetilerdir (Goleman, 2006: s.74). Ayrıca, duygusal zekâ ve bilişsel zekâ birbirinin alternatifi değil, birbirinin tamamlayıcısıdır; asıl önemli olan duygusal zekâ ve bilişsel zekânın işbirliğidir. Duygusal zeka, genellikle davranışlarımızı yönlendirir, kurduğumuz ilişkileri ve niteliklerini belirler (Baltas, 2006: 7). İnsanın hayatta başarılı olmasını sadece IQ sağlayamaz ancak duygularla ilişkilendirildiği zaman başarı elde edilebilir. Elinden geleni ortaya koymak için her iki zekâyı da ihtiyaç vardır (Konrad ve Hendl, 2005: 13). İnsanlar bilişsel zekâ olarak birbirlerinden farklı oldukları gibi, duygusal zekâca da farklıdırlar. Duygusal zekâ, öğrenme yoluyla kazanılabilir kalıtım yoluyla kazanılmaz (Clark, 2000: 27). Duygusal zekâ düzeyimiz kalıtımsal yolla gelmediği için gelişimi her dönem gerçekleşir. IQ seviyesi

on üç ile on dokuz yaşları arasındaki dönemden sonra pek fazla değişim göstermemektedir. Oysa duygusal zekânın öğrenilme ve geliştirilme ihtimali oldukça fazladır. Duygusal zeka, insanlar yaşlandıkça deneyimlerinden ders alır ve gelişmeye devam eder, bu alanda zekaları gitgide artış gösterir. Yıllarca yapılan araştırmalar sonucunda insanların duygusal zekâ düzeylerini, kendi kendilerini motive ederek, kendi duygularıyla ve dürtüleriyle başa çıkarak, empatilerini ve sosyal maharetlerini bilmekte ustalaşarak bu yetenekleri de pekiştirmektedir (Goleman, 2005: 14). Duygusal zekâ öğrenilebilen, geliştirilebilen esnek bir beceridir. Bazı insanlar doğuştan yüksek bir duygusal zekâyâ sahip olabileceği gibi, diğer insanlar da yaşantılar sonucunda yüksek bir EQ'ya sahip olabilirler (Bradberry ve Greaves, 2006: 46). Duygusal zekânızı geliştirmenin önemli bir parçası, bakış açısını değiştirebilmeyi ve bir duruma, başka bir insanın bakış açısından bakabilmeyi içerir (Merlevede, vd., 2006: 261). Duygular, akıllı tercihler için vazgeçilmezdir. Akıl, duygusal zekâ sayesinde verimli çalışabilir. Akıl, doğru yolu bulmak için duygusal zekânın önderliğine ihtiyaç duyar (Baltas, 2006: 13). Yapılan araştırmalar her alanda sıra dışı, üstün performans gösteren kişilerin duygusal yeterliliklerinin, zihinsel yeteneklerinden daha fazla önem taşıdığını göstermektedir (Toktamışoğlu, 2004: 80). Duygusal zekâ bakımından kadın ve erkekler birbirlerinden daha akıllı veya daha üstün değildirler. Binlerce kadın ve erkeğin duygusal zekâları üzerine yapılan bir analiz, kadınların erkeklere oranla kendi duygularından daha fazla haberdar olduğunu, daha fazla empati yaptıklarını ve sosyal ilişkilerde daha becerikli olduğunu göstermiştir. Öte yandan, erkekler kendinden daha emin ve duygusal anlamda daha iyimserdir, çevreye daha kolay adapte olurlar ve stresle başa çıkmada daha başarılıdır (Goleman, 2005: 13). Son yıllarda insan beyninin fonksiyonları üzerinde yapılan araştırmalara göre insan zekâsının gerçek ölçütünün IQ değil, kişilerin sahip oldukları EQ düzeyi olduğu savunulmaktadır (Baltas, 2003: 158). Çözümsel mantığın yanı sıra duygularınıza da yer verdiğinizde, sezgileriniz ve duygusal zekânız, olası yüzlerce seçenek veya senaryoyu çok kısa sürede tarayabilmenizi ve en iyi çözüme kısa süre içinde ulaşmanızı sağlar. Araştırmalar, sadece bu sürecin yüksek hızını değil, bunu yapanların genellikle salt zekâyâ güvenenlerden daha iyi çözümler bulabildiğini de göstermektedir (Cooper ve Sawaf, 2003: xiii).

İnsanoğlu birbirinden farklı olan iki zihne sahiptir. Birincisi düşünme eylemini gerçekleştirdiği akılcı zihin, diğeri ise hissetme eylemini gerçekleştirdiği duygusal zihindir.

Bu iki zihin daima etkileşim halinde çalışır. Akılcı zihin, daha çok farkında olduğumuz bir kavrama tarzı biçimi olmakla birlikte düşünüp tartarak değerlendirmeler yaparak bilincimize daha yakın olur. Duygusal zihin ise güçlü, bazen mantıksız bazen de ani olabilen bir kavrama şeklidir (Maboçoğlu, 2006: 16).

IQ kişisel zekâmızdır, doğuştan gelen bir yetenektir ve onu yükseltme oranımız düşüktür. Bizim karşımızdaki konuyu anlamamıza yorumlamamıza ve çözmemize yardımcı olur. IQ (intelligence quotient) kısaca zekâ katsayısı olarak tanımlanır ve bellek, anlama, sözcük dağarcığı, soyut muhakeme, sorun çözme, bilgi işleme, algılama ve görsel motor becerilerini içeren, hem sözel hem de sayısal yetenekleri içerir (<http://www.frmtr.com>). EQ kişilerin duygusal zekâsı olarak tanımlanır ve kişilerin günlük isteklerle başa çıkmalarını, kişisel ve sosyal yaşamlarında daha etkili olmalarını sağlar. EQ (emotional quotient) duygusal katsayı olarak değerlendirilmektedir. Korku, öfke ve depresyon gibi duygu ve ruh hallerini etkili bir şekilde yönetebilmek, özellikle hayal kırıklığına uğradığında iyimser kalabilmek, kendini motive edebilmek, empati yapmak, yani kendimizi başka insanların yerine koyabilme yeteneği ve ilişkilerde sosyal kabiliyettir (Maboçoğlu, 2006: 16). Duygusal zekâ ve bilişsel zekâ kavram olarak farklı olsalar bile birbirini destekleyen, tamamlayan ve birbirlerinin yardımcısı olan yeteneklerdir (<http://www.tedkayseri.k12.tr>).

### **3.8. Duygusal Zekâ İle İlgili Yapılmış Çalışmalar**

Bu bölümde duygusal zeka ile ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılmış çalışmalara yer verilecektir. Giriş bölümünde de belirtildiği gibi, duygusal zeka yeni bir kavram olsa da 1995 yılından itibaren bu konuya oldukça yoğun ilgi duyulmuş ve bu ilgi günümüze kadar artarak devam etmiştir. Duygusal zeka ile ilgili çok sayıda çalışma yapılmış olmasına rağmen, karar verme ile ilişkisi dolaylı olarak anlatılmış, duygusal zekanın karar verme üzerindeki etkisinin araştırıldığı bir çalışmaya rastlanamamıştır. Duygusal zekanın incelendiği bazı çalışmalar aşağıda belirtilmiştir.

Bu çalışmalardan ilki, Köksal tarafından 2003 yılında yapılmış olan “Ergenlerde Duygusal Zekâ ve Karar Verme Stratejileri Arasındaki İlişki” konulu, yüksek lisans tezidir.

Köksal, ergenlerin kişilerin duygusal zekâları ile karar verme stratejilerini arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Örneklem grubu, 204'ü kız, 180'i erkek olmak üzere toplam 384 ergenden oluşmaktadır. Örneklem grubunu oluşturan 134 lise 1. sınıf 124 lise 2. sınıf ve 130 lise 3. sınıf öğrencisinin duygusal zekalarını belirlemek amacıyla EQ-NED (emotional Quotient/Duygusal Zekâ Bölümü-NED) karar verme stratejilerini belirlemek amacıyla Karar Stratejileri ölçeğini uygulamıştır. Araştırma sonucunda, duygusal zeka olarak kız öğrencilerin, erkek öğrencilere göre daha yüksek duygusal zekaya sahip olduklarını, duygusal zekanın mantıklı karar verme üzerinde etkili olduğu ve bağımlı karar verme ile duygusal zeka arasında bir ilişki olmadığı bulunmuştur.

Deniz ve Yılmaz (2006), yaptıkları çalışmada üniversite öğrencilerinin duygusal zeka yetenekleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmanın örneklemini oluşturan 428 öğrenciden elde edilen sonuçlara göre, üniversite öğrencilerinin toplam duygusal zekâ, kişilerarası beceriler, kişisel farkındalık, stres yönetimi, uyumluluk ve genel ruh hali boyutu ile stresle başa çıkma tarzlarından problem odaklı başa çıkma alt ölçeği arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Kişisel farkındalık boyutu ile stresle başa çıkma tarzlarından kaçınma alt ölçeği arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunurken, sosyal ilişkiler ve genel ruh durumu alt boyutları ile sosyal destek arama alt ölçeği arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

Göçet (2006), duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma tutumları arasındaki ilişkiyi üniversite öğrencilerinin üzerine yaptığı araştırmasını, 419 üniversite öğrencisi ile gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda stresle başa çıkma tutumları ile duygusal zeka arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. Elde edilen bulgular sonucunda yüksek duygusal zekaya sahip olan bireylerin stresle başa çıkma konusunda daha iyi olduklarını saptamıştır. Demografik değişkenlerden cinsiyet değişkenine bakıldığında kız öğrenciler ile erkek öğrenciler arasında duygusal bakımdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Buna göre kız öğrencilerin duygusal zekanın alt boyutlarında ve toplamda erkek öğrencilere göre daha yüksek puan aldıkları saptanmıştır.

Erginsoy (2002), duygusal zeka düzeyleri ile kişilerarası ilişki tarzları arasındaki ilişkiyi üniversite öğrencileri üzerine incelemiş, cinsiyet, eğitim düzeyi, yaş ve anabilim dalı değişkenleri bakımından araştırmıştır. Araştırmasını 246 kız ve 186 erkek olmak üzere toplam 432 kişi üzerine yapmıştır. Araştırma sonucunda üniversite öğrencilerinin sosyal ilişki tarzları ile duygusal zeka düzeyleri arasında ilişki bulunduğu, cinsiyet ve anabilim dalına göre öğrencilerin ortalamalarının farklılaştığı, eğitim düzeyinin kişilerarası ilişki ve duygusal zeka tarzlarını kısmen etkilediği, yaş değişkeninin kişilerarası ilişki tarzları üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir.

Ural (2001), çalışmasını, duygusal zekanın üç boyutu olan duygularının farkında olma, duygularını ifade etme ve başkalarının duygularının farkında olma düzeylerini belirleyerek aralarındaki ilişkiyi konaklama işletmeleri yöneticileri üzerine yapmıştır. Araştırma örneklemini, Bolu ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli konaklama tesislerinde görev yapan orta kademe ve üst düzey yöneticilerden oluşturmuştur. Araştırmaya katılan işletme yöneticilerinin duyguların farkında olma düzeyleri ile duygularını ifade etme düzeyleri ve başkalarının duygularının farkında olma düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş ve bu üç boyut arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yöneticilerin duygusal zekanın bu üç boyutunda baskı altında olsalar bile etkileycilik ve yaratıcılık özelliklerini kaybetmedikleri ancak değerlendirme ölçeğine göre duygusal zekanın en üst düzeyini gösteren derecenin altında sonuçlara sahip oldukları tespit edilmiştir.

Tıkr (2005), araştırmasında, ilköğretim okullarında görev yapan müdürlerin öğretimsel liderlik davranışları ile duygusal zekaları arasındaki ilişkinin belirlenmesini amaçlamıştır. 254 sınıf öğretmeni ve 38 ilköğretim okulu müdürüne uygulanan çalışmadan elde edilen bulgular sonucunda; duygusal zeka konusunda sınıf öğretmenleri ve ilköğretim okulu müdürlerinin öğretimsel liderlik davranışlarıyla arasındaki çok kuvvetli ve pozitif bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca ilköğretim okulu müdürlerinin duygusal zeka becerilerini kullanmaları sonucunda öğretimsel liderlik davranışlarında örgüt ikliminin düzenlenmesi, ilişki yönetimi, bireysel güç ve kararlılığı gerektiren konularda da etkili oldukları belirlenmiştir.

Aslan ve Özata (2005), sağlık yöneticilerinin duygusal zeka boyutlarını, Cooper-Sawaf haritasına göre araştırmıştır. Farklı hastanelerde çalışan 126 yöneticiye uygulanan anketler sonucunda, demografik değişkenler açısından sağlık yöneticilerinin duygusal zeka boyutları (kendi duygularının farkındalık, başkalarının duygularının farkındalık, niyet, şefkat, sezgi) arasında farklılıklar bulunmuştur. Araştırmada sağlık yöneticilerinin sosyal iletişim sorunlarının olduğu; kendi duygularının düşük düzeyde farkında oldukları ancak başkalarının duygularının yüksek düzeyde farkında oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Güler (2006) araştırmasında, öğretmenlerin problem çözme yetenekleri ile duygusal zekaları arasındaki ilişkiyi belirlemeye çalışmıştır. Araştırmaya katılan 200 öğretmenden elde edilen sonuçlar, ilköğretim okulu öğretmenlerinin problem çözmede yaratıcı olduklarını ve duygusal zeka puanlarının da yüksek olduğunu saptamıştır.

Dutoğlu ve Tuncel (2008), tarafından yapılan araştırma öğretmen adaylarının duygusal zeka düzeyleri ile eleştirel düşünme becerilerine yönelik eğilimleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yöneliktir. Araştırmada 374 öğretmen adayına uygulanan anketler sonucunda, öğretmen adaylarının duygusal zekaları ile eleştirel düşünme eğilimleri arasında hem toplam, hem de alt boyutlar bakımından pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Canbulat (2007), tarafından yapılan araştırmada, duygusal zekanın çalışanların iş doyumları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturan 403 çalışana uygulanan ölçeklerden elde edilen bulgulara göre çalışanların duygusal zeka ortalamaları yüksek düzeyde, iş doyum ortalamaları ise orta düzeyde tespit edilmiştir. Çalışanların iş doyum düzeyleri arasında, yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, çalışma süresi ve çalışma alanına göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Çalışanların duygusal zeka düzeyleri arasında ise yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, çalışma süresi ve çalışma alanı demografik değişkenlerinden, sadece öğrenim durumuna ve yaşa göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile iş doyum düzeyleri arasında orta düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Demir (2010), yaptığı araştırmada örgütsel çatışma yönetiminde yöneticilerin duygusal zeka, yetenek ve yeterliliklerinin kullanılması ve bunların iş görenler tarafından algılanmasına yönelik olarak konaklama işletmelerinde bir araştırma yapmıştır. Yöneticilerin duygusal zeka yeterliliklerinden özbilincin, önemli düzeyde anlamlı ve etkin olduğu görülmüştür. Özbilinci yüksek olan yöneticilerin diğer yöneticilerin duygu ve düşüncelerini anlamalarının daha kolay olduğu ve sorunların çözümünde daha ılımlı bir yaklaşım sergilediği gözlenmiştir. Yöneticiler duygusal zeka becerisi olarak özdenetim faktörünün çatışmaların yönetiminde kullandıklarında olaylara daha tarafsız bir şekilde yaklaştıkları belirtilmiştir. Yöneticilerin empati yaparak iş görenlerin bakış açısıyla olayları değerlendirmesi, iş görenler gibi düşünmesi, örgüt yönetiminde her zaman önemli avantajlar sağladığı, çift yönlü düşünme, empati yapabilme, algılama ve anlamayı gerektirdiği için çatışma durumunun hissedilmesi aşamasından itibaren yönetici ve iş görenlere çalışma yaşamında başarılı olma şansı yarattığı tespit edilmiştir.

Titrek (2004), araştırmasında, eğitim fakülteleri öğretim üyelerinin akademik başarı düzeyleri ile duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını ve akademik başarı ile duygusal zeka düzeylerinin belirli değişkene göre değişip değişmediğini araştırmıştır. Titrek Goleman'ın duygusal zeka unsurlarını kapsayan 71 soruluk bir duygusal zeka ölçeği geliştirmiştir. Akademik başarı düzeylerini saptama ölçeği de Titrek tarafından geliştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre duygusal zekanın tüm boyutları ile akademik başarı puanı arasında pozitif yönde düşük bir ilişki tespit edilmiştir.

İşmen (2001), yaptığı çalışmasında ilk olarak algılanan problem çözme becerisi ile duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmanın diğer bir amacı ise duygusal zekayı açıklamak için bilgi işlem yaklaşımını kullanan teorilere veri sağlamaktır. 225 lisans ve yüksek lisans öğrencisinin duygusal zekalarını belirlemek için EQ-NED, algılanan problem çözme becerilerini saptamak için ise Problem Çözme Envanterini kullanmıştır. Araştırma sonucunda 19 yaş ve altı ile 26 yaş ve üstü yaş grubunda problem çözme becerileri ile duygusal zekanın yaşa göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Duygusal zekanın cinsiyete göre farklılık gösterdiği, kızların erkeklere göre 3 boyutta ve toplamda



daha yüksek puan aldıkları belirlenmiştir. Ayrıca, problem çözme becerisi algısı ile duygusal zeka seviyesi doğru orantılı olarak arttığı görülmüştür.

Corso (2001), araştırmasında ergenlerde duygusal zeka ve yetenek ilişkisini incelemiştir. 12-16 yaş grubundaki, sözel ve matematiksel yetenekli olarak Western Kentucky Üniversitesi yaz okulu programına katılan öğrenciler ile aynı yaş grubunda olup sözel ve matematiksel alanda yeteneği olmayan öğrencileri karşılaştırmıştır. Çalışmanın sonucunda duygusal zekanın, uyumluluk ve stres yönetimi boyutlarında yetenekli öğrenciler lehine anlamlı farklılıklar saptamıştır.

Herring (2001), duygusal zeka ile sosyal zeka arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada, 9-12 yaş grubunda bulunan 59 öğrenci ile yaptığı araştırma sonucunda, duygusal zeka ile sosyal yeterlilik arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki bulmuştur.

Palmer, Walls, Burgens ve Stough (2001), duygusal zekanın etkili liderlik becerilerini geliştirmede bir araç ve etkili liderliği tanımlamada bir ölçüt olduğunu belirttiği çalışmada, 43 yöneticiden elde ettiği sonuçlara göre, dönüşümcü liderlik özelliklerini gösterme ile duygusal zeka arasında doğrusal bir ilişki saptamıştır.

Parker (2004), akademik başarı ile duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada 870 üniversite öğrencisi ile yaptığı araştırma sonucuna göre, duygusal zeka ile akademik başarı arasında güçlü bir ilişki bulmuştur.

Ramos, Fernandez Berrocal ve Extremera (2007), çalışmalarında, duygusal zekanın, stresli bir durumdaki tepkilerini ölçmüştür. Çalışmanın amacı iki ayrı günde deneysel olarak ölçülen stresin, içsel düşünceler ve yeni duruma uyum sağlamadaki etkisini ölçmektir. Dikkat, ruh hallerindeki ayırım (netlik) durumları düzenlemek alt boyutlarını içeren ölçeğin, 144 kişiye uygulanması sonucunda, ilk gün ruh hallerindeki ayırımın, ikinci gün de içsel düşüncelerin duygusal zeka tepkilerini etkilediğini gözlemlenmiştir.

Sonuçlarda duygusal olarak kendini ve ruh hallerini düzenleyebilen bireylerin daha az olumsuz duygusal tepki verdiği tespit edilmiştir.

Aydın (2001), yaptığı araştırmada iş dünyasında üstün başarıyı belirleyen üç EQ kriteri bulunduğunu ifade etmektedir. Bunlar, azim, kararlılık ve özgüvendir. IQ kriterleri ise bu üç EQ kriterinden sonra gelmiştir. IQ kriterleri örgütlere girerken birincil önemdeyken, iş hayatının içinde EQ kriterleri ön plana çıkmaktadır. Artan yaş ve deneyimle insanların duygusal yeterliliklere verdikleri önem de artmaktadır.

Robert K. Cooper (1997), bireylerin duygusal zekalarına dayanarak başarılı bir kariyer ve daha iyi ilişkilerin keyfini yaşayabileceklerini belirtmiştir. İnceleme ve araştırmalar duygusal zekası yüksek olan insanların daha yüksek mesleki başarı, güçlü kişisel ilişkiler, etkili liderlik becerileri ve düşük duygusal zekaya sahip olanlardan daha sağlıklı olduklarını göstermiştir. Bunların da ötesinde güvenli ilişkiler kurmak, enerji geliştirmek ve yüksek baskı altında etkili olma ve geleceği yaratma gibi EQ ilişkili kapasiteler yolu ile rekabetçi yararlar başarılabilceği sonucuna varılmıştır. Yazar, söz konusu EQ ilişkili nitelikleri örgütlere daha uyarlı yapmak için, bu çekirdek nitelikleri duygusal zekanın Dört Köşe Taşı Modeli olan duygusal simyacılık, duygusal okur-yazarlık, duygusal derinlik ve duygusal sağlamlık üzerine entegre etmeye odaklanmıştır.

Daniel Goleman (1998), İşbaşında Duygusal Zekâ adlı kitabında işverenler için iş görenlerin duygusal zekalarının teknik becerilerinden daha önemli bir faktör olduğuna inandığını ifade etmiştir. Bu inancına temel olan bilgi her tür meslekte on binlerce çalışan insan üzerinde yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre ortaya çıkmış olan yıldız icraatçı oluşturan niteliklerdir. Şirketlerin iş görenlerinde en çok aradıkları yeteneklerin teknik alan becerilerinin yanında iletişim becerileri, kişilerarası beceriler, girişimcilik, güvenilir olmak, uyum sağlayabilmek ve başkaları ile birlikte çalışabilmek gibi duygusal yeterlilik nitelikleri olduğunu ifade etmiştir.

Schutte (2007), duygusal zekanın, yetenek, özellik, kendi kendine etkinlik, durum ve durumsal öğelerin hepsinin duygusal zekanın önemli boyutları olduğunu ve bunların pozitif hayat sonuçlarını ortaya çıkarmada birbirleri ile etkileşimde olduğunu belirtmiştir. Duygusal zeka yaşam sonuçları ile Schutte'nin modelinde ilişkilendirilmiştir. Bunlar; zihinsel sağlık, yorgunluk, alkol kullanımı ile ilgili problemler, ilişki memnuniyeti ve olumlu, olumsuz ruh halidir.

Oginska ve Bulık (2005), tarafından yapılan araştırmanın sonuçları, işyerinde algılanmış stres ve duygusal zeka arasında anlamlı negatif bir ilişki göstermiştir. Duygusal zeka seviyesinin yüksekliği tecrübe edilen stresi azaltmaktadır. Özellikle iş yerinde stresle ilgili faktörleri göz önüne alarak, bireyin duygusal zekası ne kadar yüksekse, kontrol eksikliği ve destek eksikliği hissini o denli az olduğunu gözlemlemiştir.

Austin ve arkadaşları (2004), yapmış olduğu çalışmada duygusal zekanın ölçümünde Schutte'un ölçeğini kullanarak duygusal zekanın; kişilik, refah ve sağlıkla ilişkili olduğunu bulmuştur.

Thi, Lam ve Kirby (2002), bireysel performans üzerinde duygusal ve genel zekanın (IQ) etkili olup olmadığını araştırmışlardır. Duygusal zeka ölçeği olarak, Mayer, Salovey ve Caruso tarafından geliştirilen MEIS'in kısa versiyonu kullanılmıştır. Genel zekanın ölçümünde ise Shipley Enstitüsünce geliştirilen IQ ölçeği kullanılmıştır. Üniversite öğrencilerine uygulanan araştırma sonuçlarına göre, yüksek duygusal zekaya sahip kişilerin bilişsel performans ölçümlerinin diğerlerine göre daha iyi olduğu saptanmıştır.

Son yıllarda duygusal zeka, dünya çapında kuramcılarının ve araştırmacılarının dikkatini çeken bir konu haline gelmiştir. Araştırmacılar, çalışmalarını birbiriyle ilişkili olan iki temele odaklamıştır. Bunların biri duygusal zekayı, iş performansının gelişimini destekleyen zekanın iyi niyetli türü olarak tanımlamaya yönelik çalışmalar ve yapıcı sosyal ilişkilendirme, diğeri ise sosyal ve duygusal yeterlilikler ile duygusal zeka kavramlarını

tanımlamaya yönelik çalışmalardır. Buna göre duygusal zeka, iş performansının gelişimini ve sosyal ilişkileri desteklemektedir.



## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **YENİLİKÇİ İŞ ANLAYIŞI**

#### **4.1.Yenilikçiliğin Tanımı**

Yenilik, yeni ürün ve hizmetlerin uygulanmasıdır. Yenilikçilik ise “Hizmet ve ürün üretiminde yeni üretim teknik ve yöntemlerinin uygulanması, çalışma süreçlerinde yeni teknik ve yöntemlerin geliştirilmesidir.” Ürünler ve hizmetler için yeni fikirlerin kabul edilmesi ve bu fikirlerin başarılı bir şekilde uygulanmasıdır.

Yenilik; bir fikri, yeni bir ürün, mal ve hizmete dönüştürmektir. Yenilikçilik temel olarak, birey veya örgütler tarafından yaratıcı fikirler sonucu oluşturulan yeni fikir ve seçeneklerin, değişimi ve gelişimi körükleyen ve değer yaratan uygulamalara dönüştürülmesidir.

Ürün yeniliği, ürünlerin mevcut özelliklerinin veya öngörülen kullanımlarına göre yeni ya da önemli derecede değiştirilmiş veya iyileştirilmiş bir hizmet veya malın yeniden ortaya çıkarılmasıdır.

Yeniliği; değişik, farklı, yeni fikirler geliştirmek ve bu fikirleri uygulamak olarak tanımlanabilir. Bu fikirler daha önce karşılanmayan ihtiyaçlara cevap vermek veya çözülmemiş sorunları çözmek amacıyla geliştirilebilir.

Yenilik, yeni bir ürünün icat edilmesi, yeni bir pazarın kurulması, hammadde ya da yarı işlenmiş madde temin etmek için yeni kaynakların geliştirilmesi, tekel yaratılması, yeni bir üretim metodunun geliştirilmesi gibi herhangi bir sanayide yeni bir örgüt meydana getirmek gibi faaliyetleri içermektedir.

Yenilik yeni bir ürün veya hizmet yaratılmasından başka, yönetim teknikleri, iş modelleri, stratejileri ve örgütsel yapı bakımından yenilikleri ifade eder. Yenilik, yeni fikir veya davranışların örgüt tarafından kabul görülmesi olarak tanımlanabilir.

Yenilik, yaşam kalitesini ve refah düzeyini artıran bir araçtır. Ayrıca yenilik yalnız işletme düzeyinde değil bireysel ve toplumsal düzeyde ele alınarak bireysel, örgütsel ve toplumsal yenilik olarak farklı bir sınıflandırma yoluna da gidilmiştir. Bazen de yenilikler teknolojik ağırlığına göre teknolojik yenilikler ve teknolojik olmayan yenilikler olarak sınıflandırılmıştır (Uzkurt, 2008: 13).

Yenilikçilik, kavram olarak bilginin içerisinde barınır ve gelişmesi bilginin paylaşılma derecesine bağlıdır.

Yenilikçilik sadece imal edilen hizmet veya ürünlerle sınırlı değildir. Bu yeni ürün ve hizmetleri oluşturmak için gerçekleştirilen bütün faaliyetler ve süreçler için geçerlidir. Yenilikçilik, üründe herhangi bir değişiklik olmasa bile, bu ürünü farklı bir metotla pazarlamak, satmak ya da insan kaynakları yönetimi açısından yeni bir performans sistemi kullanmaya başlamak veya yeni ücret anlamına da gelmektedir.

Yenilik, özellikle bireysel, kurumsal ve toplumsal açıdan iyi olmanın, önde olmanın ve gelişmenin anahtarı olarak görülmektedir. Yapılan yatırımlara daha fazla kazanç katan unsurların; teknolojik gelişmeler ve yeni bilgiler, diğer bir deyişle yenilik olduğu belirtilmektedir. Kısaca dünyanın dönmesini artık sermaye ve emek yerine yeniliğin sağladığı düşünülmektedir (Ayhan, 1999: 1-30).

Yaratıcılık; özgün, yeni ve yaratıcılığa dayalı bir mal ya da hizmet olarak ortaya çıkmış veya daha ürüne dönüşmediği halde kendine has bir problem çözme sürecini içeren, bireyin zekâ yetilerini de özgün ve üretime dönük kullandığı bilişsel bir yetenektir. Günümüzde yaratıcılığa: işe almada, sanatta, eğitimde, arkadaş edinmede, eş bulmada ihtiyaç duyulmaktadır.

Buna göre hangi türden olursa olsun inovasyonun, yenilikçilik performansını olumlu yönde etkileyeceği ve yenilikçilik performansının yüksek olmasının da inovasyon faaliyetlerini arttıracığı öngörüsüne varılabilir.

#### **4.2. Yenilikçi İş Anlayışı**

Yenilikçi iş davranışları işletme için faydalı olabilecek bir düşünceyi geliştirme, düşüncenin uygulanabilirliği için düşünceyi teşvik etme, teşvik edilen düşüncenin onaylanmasının ardından düşüncenin hayata geçirilmesini kapsayan bir davranışlar bütünüdür.

Günümüzde rekabette üstünlük sağlayan en önemli unsurlar: süreç, hizmet ve ürünlerde yenilik yaratacak bilgi ile teknolojik deneyim ve yeteneklerin ortaya çıkarılması; sonra da bunları süreç, hizmet ve ürünlere dönüştürerek yarar sağlayacak bir değer haline getirilebilmesidir (Uzkurt, 2008: 13).

Yenilikçi davranış, çalışan kişiyi bilinçli bir şekilde ürünler, hizmetler, işlemler ve süreçlere ait yeni fikirleri kendi iş birimine, iş rolüne veya bütün çalışanlara uygulaması veya benimsetmesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların yenilikçi potansiyelinden yararlanmaları ancak onları yenilikçi davranışa teşvik etmek ile mümkün olabilir.

Yenilikçi iş davranışları bireysel, grup olarak veya organizasyon tarafından sunulan performanstan en iyi şekilde yararlanmak için gerçekleştirilen bir iş kolunda ya da organizasyonda bilinçli olarak yeni fikirlerin ortaya atılması ve uygulanması olarak tanımlanmaktadır.

Sürekli değişim ve gelişim içinde, kendi alanında yenilik faaliyetlerini teşvik ederek çalışanların yeteneklerini ortaya koymalarına imkân sağlamaktır.

Yenilikçi davranış, çalışan insanların yeni fikirler geliştirmelerinin yanında iş birimi veya örgüt için diğer çalışanlar tarafından üretilen, geliştirilen yeni fikirlerin içselleştirilmesini de kapsamaktadır.

Rekabetin yoğun olması ve buna bağlı olarak teknoloji alanında meydana gelen değişim ve gelişimlerin dinamik olması organizasyonları önemli derecede etkilemektedir. Hem iç çevre hem de dış çevreden gelen istekler ya da beklentiler doğrultusunda organizasyonlar, gerek hizmet gerekse ürünlerini etkin ve verimli bir şekilde üretebilmek için çalışanların iş süreçlerini, yöntemlerini ve çalışmalarını sürekli yenilemeleri gerekmektedir. Diğer bir ifadeyle gün geçtikçe değişim ve gelişimin artması yenilikçi iş davranışlarının da önemini arttırmaya başlamıştır.

### **4.3. Girişimci Lider**

Liderlik vasfına sahip bireyler, yaratıcı, çözüm odaklı, analitik düşünebilen bireysel ve kültürel özellikler olarak düşünülebilir. “Kültür, bireylerin karakterlerine ve hareketlerine direkt etki eden bir sistemdir.”

Zeki insan, normal insanlara göre insani ilişkileri çabuk fark eden, çok kural bilen, hafızası güçlü olan, çok kavram bilen ve buna benzer pek çok farklı özellik taşıyan kişidir.

Meraklı olmak: Kişinin içten gelen bir merak duygusunu hissetmesi, çevresinde olup biten olaylara karşı duyarlı olması, araştırmacı bir kişiliğe sahip olması ve hem fikir üretme, geliştirme hem de fikri hayata geçirebilme yeteneğini etkiliyor. Olasılıkları sorgulayabilmek, herkesin bakış açısının dışına çıkabilmeyi beraberinde getirmektedir.

Girişimci kişi, kâr elde etmek amacıyla riskleri üzerine alabilen kişidir. Girişimci kişi, hizmet ve mal üretmek amacıyla üretim unsurlarını en iyi şartlar altında bir araya getiren kişidir.



Girişimcide olması gereken özellikler

- \* Yaratıcı olmalıdır.
- \* Başarı için yönlenmiş olmalıdır.
- \* Kendine güvenmeli ve güvenilen biri olmalıdır.
- \* Yeniliklere açık olmalıdır.
- \* Geri adım atmayı bilmeli ve yeniden başlayabilmelidir.
- \* Mesleki riskleri üstüne alabilmeli, sonuçları iyi değerlendirebilmelidir.
- \* Yaptığı iş sevmelidir.
- \* Cesur kararlar alabilmelidir.
- \* Fırsatlardan yararlanabilmelidir.
- \* Hem bireysel hem de toplumsal olmalıdır.
- \* Sürükleyici ve güdüleyici olmalı.
- \* İyimser ve fikir sahibi olmalıdır.

#### 4.4. İş Tatmini

Tatmin: “istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum” demektir (<http://www.tdk.gov.tr>). İş tatminini, çalışanların işlerine karşı gösterdikleri olumlu tepkiler olarak adlandırabiliriz. İş tatmini, “bireyin normlar, değerler, beklentiler sisteminden geçerek işlenen iş ve iş koşullarına ilişkin algılarına karşı geliştirdiği içsel tepkilerden oluşmaktadır” (Schneider ve Snyder, 1975: 31).

İnsanlarda başarı; takdir görme, tanınma, gelişme ve yükselme, işin niteliği ile sorumluluk sahibi olmaktır. Durum koruyan faktörler ise kurumun politikası, kurumun olanakları, kurumun yönetimi, kurumun çalışma koşulları, iş güvenirliliği, ücret ve kişilerarası ilişkilerdir. Bunlardan yararlı olma, takdir, başarı gibi öğelerden oluşan ilk faktörlerin varlıklarını iş doyumunu arttırmayı sağladığı fakat bu faktörlerin yokluğunda herhangi bir doyumsuzluğa yol açmadığı belirlenmiştir.

Örgütsel kültür, bütün üyelerin varlığını hissettiği, çalışanları aynı hedef etrafında kenetleyen bir değerler bütünüdür ve işletmelerin en büyük varlık felsefesidir.

İşgören açısından bakıldığında, maddi olarak elde ettiği çıkarlardan, işin yapılış koşullarından, takdir edilme ve sosyal saygınlık eksikliğinden, işte kullandığı aletlerden dolayı çalışanlar tatmin olamayabilir. Oluşabilecek bu problemler sadece çalışanın işiyle ilgili tatminsizlik duymasına, işinde verimsizlik yaşamasına değil belki de yeni bir iş aramasına da yol açmaktadır.

Belli bir beklenti ile bir örgüte dahil olan kişi, bu beklentilerini gerçekleştirebildiği sürece işinden ve çalıştığı kurumdan memnun olacak ve böylece iş verimliliği ve performansı da artacaktır.

Bilgi paylaşımı, insanların örgütsel ve bireysel bakış açısını geliştirmektedir. Çalışanlar, bilgi paylaşımı sayesinde yeni yöntem ve teknikler, yeni düşünce ve fikirler, yeni hizmetler ve ürünleri geliştirme avantajına sahip olabilirler.

İş tatmini üzerinde en çok etkili olan bireysel ve demografik faktörlerin “yaş, cinsiyet, kişilik yapısı, tecrübe, eğitim düzeyi ve kültür” olduğu anlaşılmıştır.

Günümüzde işletmelerin, globalleşen bu rekabet ortamında hayatta kalabilmek ve rekabet ortamına ayak uydurabilmek için ellerindeki kaynakları daha verimli bir şekilde kullanmaları gerekmektedir. İş gücüne dayalı sektörlerde özellikle insan gücü çok daha fazla önemli hale gelmektedir. Çalışanların yaptıkları işlerinden memnun olmaları, işletmelerin hayatta kalabilmelerini kolaylaştıracak ve işletmelere rekabette üstünlük sağlayacaktır.

#### **4.5. Yenilikçiliği Etkileyen Faktörler**

Yaratıcılık ve yaratıcı düşünme, günümüzde değişen dünyaya ayak uydurma konusunda önemli bir beceri haline gelmiştir. Yaratıcılık; herkeste var olan ancak farklı seviyelerde bulunan bir özelliktir. Yaratıcı düşünce; eğitim-öğretim ortamı, bireyin ailesi, içinde bulunduğu sosyo-kültürel çevresi gibi çeşitli sebeplerle geriletmiş olabilir. Ancak çeşitli yöntem, teknik ve özel programlar ile tekrar geliştirilebilir.

Örgütsel açıdan yenilikçi iş davranışlarını etkileyen faktörler göz önünde bulundurulduğunda ilk sırada yönetimin yer alması muhtemeldir. Bunun sebebi işletmenin bünyesinde yer alan çalışanlara yenilikçi iş davranışlarını ortaya çıkararak onların uygulamalarına imkan verilmesi, gerek maddi gerek manevi yönden desteklenmesi ve gerekli güvenin sağlanması sadece yöneticiler tarafından gerçekleştirilebilmesi olarak düşünülebilir. Çalışan, yönetici tarafından teşvik edildiğini ve desteklendiğini fark ettiği an ortaya koyacağı performansın derecesi de doğru orantılı olarak artış gösterebilir.

##### **4.5.1. Müşteri Memnuniyeti**

Yenilik sürecinin başlamasında en önemli etken müşterilerdir. Müşterilerin beklentilerinin karşılanabilmesi için öncelikle onlardan gelen fikirlerin iyi değerlendirilmesi gerekmektedir. Özellikle müşterilerin istek ve beklentileri ile işletmenin sunduğu ürün ve hizmet arasında fark varsa bir açıktan söz etmek mümkündür. Bu açık belli bir düzeye eriştiğinde yenilik yapma ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

##### **4.5.2. Örgüt İklimi**

Küreselleşmeye bağlı olarak ortaya çıkan rekabet ortamında işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri için yenilikçi yönetim stratejilerini ve aynı zamanda yenilikçiliğe açık çalışanları bünyelerinde barındırmaları gerekmektedir. Gerek hizmet gerek ürünlerini etkin ve verimli bir şekilde üretebilmek için çalışanların iş süreçlerini, yöntemlerini ve çalışmalarını sürekli yenilemeleri gerekmektedir. Gün geçtikçe değişim ve gelişimin artması yenilikçi iş davranışlarının da önemini arttırmaya başlamıştır.

Artan rekabet ortamı, sürekli değişen ve gelişen ekonomik ve teknolojik imkanlar işletmelerin daha başarılı olmak için daha esnek, daha hızlı, daha girişimci ve daha yenilikçi olmalarını zorunlu hale getirmiştir. İşletmelerin, günümüzde değişim ve rekabet ortamında hayati öneme sahip olan bu gereklilikleri yerine getirmelerinin yolu ise çalışanları destekleyen bir örgüt iklimi oluşturmak ve yaratıcılıklarını ortaya çıkarmaktır. Yapılan bilimsel araştırmalarda; yaratıcı fikir ve ürünlerin, kişilerin yaratıcı fikirlerini rahatça ifade edebildikleri, kendilerini gerçekleştirebildikleri, ihtiyaç duydukları kaynakları elde edebildikleri, hedeflere ulaşmada yöntem belirleyebildikleri ve en önemlisi yaptıkları işi önemli ve anlamlı bulabildikleri bir örgüt ikliminde arttığını göstermektedir.

Rekabet avantajı sağlamanın en önemli yollarından biri sürekli değişim ve gelişim içinde olan faaliyet kolunda yenilik faaliyetlerini teşvik ederek çalışanların yeteneklerini ortaya koymalarına imkân sağlamaktır. Bu bağlamda işletmenin başarısına katkı sağlayacak insan kaynaklarına ait bireysel faktörlerin yanı sıra işletme içi örgütsel faktörlerin de önemi büyüktür.

Çalışanların bireysel olarak çalışma şekillerinin geliştirilmesi, çalışma arkadaşları ile doğrudan iletişime geçilmesi, bilgisayarların kullanımı veya yeni hizmet/ürünlerin geliştirilmesi gibi iş geliştirme süreçlerinde kendiliğinden gönüllü olmalarının çok önemli olduğunu savunmuştur.

Yenilikçiliğe açık, araştıran, öğrenen, sürekli gelişen ve geliştiren bir kültür yapısının mevcut olduğu toplumlara ait bireylerin işletme adına ilerlemeler sağlamanın kaçınılmaz olduğu anlaşılmaktadır.

Yeniliklerin yayılması kavramı, ilk önce kırsal sosyologların çalışma alanıyken günümüzde artık işletme, eğitim, pazarlama, sosyoloji, iletişim gibi birçok değişik alanın dikkatini çekmiş ve çalışılmaya başlanmıştır.

#### **4.6. Eğitimde Yenilikçilik**

İnsan, hizmet sektörünün en önemli unsurudur. Hem kamu sektöründe hem de özel sektörde çalışan insanların sergilediği davranış ve tutumlar, o işletmeden alınacak hizmetin kalitesini eksiltebilir veya arttırabilir. Bu açıdan bakıldığında çalışanların davranışları gün geçtikçe daha da önemli bir hale gelmiştir.

Her şeyin sürekli değiştiği günümüzde, bilgide de sürekli gelişim ve değişim yaşanmaktadır. Bilgiyi öğrenmenin yanında asıl bilginin nasıl öğrenileceğini öğrenmek çok daha önemlidir. Eğitimde yapılacak olan inovasyon uygulamaları ile öğrencilerden istenen özelliklerin ve davranışların kazandırılması mümkün olacaktır. Öğrenene sağladığı daha özgür, güvenilir, uygulamacı ve yaratıcı öğrenme ortamlarıyla yapılandırmacılık da eğitimdeki yeniliklerdendir. İnovasyon, uygulanacak yeni program uygulamalarıyla birlikte öğretmenlerin gerek hizmet öncesi gerekse hizmet içi eğitimlerinde önem kazanmıştır. İnovasyon kelimesi Millî Eğitim literatüründe yenilikçilik olarak kullanılmaktadır İnovasyon, “toplumsal, kültürel ve idari ortamda yeni yöntemlerin kullanılmaya başlanması” anlamına gelen, değişen koşullara ayak uydurabilmek için yönetsel, kültürel ve toplumsal ortamlarda yeni yöntem ve tekniklerin kullanılmaya başlanmasıdır. OECD (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü), literatürüne göre, inovasyon: “Bir fikri pazarlanabilir bir hizmete veya ürüne dönüştürme, yeni veya geliştirilmiş bir üretim, dağıtım yöntemi haline getirme veya yeni bir toplumsal hizmeti, yönetime dönüştürmeyi ifade etmektedir.” Bu alanı iyi değerlendiren organizasyonlar, gelecekte şimdi buldukları konumlarından daha güçlü ilerleyebileceklerini belirtmektedir.

##### **4.6.1. Eğitimde Yenilikçi Öğretmenin Rolü**

Öğretmenler, geleceğimizi inşa eden mimarlarıdır. Öğretmenler bir taraftan tutum, bilgi ve becerileri ile öğrencilerin eğitim görevini sürdürürken diğer yandan örnek davranışlar sergileyerek öğrencileri etkiler. Öğretmenin anlayışlı, samimi, sabırlı olması öğrencileri olumlu düşünmeye yöneltecek, negatif davranışlarından ise öğrenciler olumsuz bir şekilde etkileneceklerdir. Öğretmenler, eğitim-öğretim sürecinde yer alan unsurlar içerisinde kendisine biçilen rol bakımından en önemli unsurdur. Günümüzde öğretmenler

tarafından iyi eğitilmiş, iyi yetiştirilmiş insan gücü, kalkınmanın ve çağdaşlaşmanın en önemli girdisidir. Nitelikli insan gücünü ancak nitelikli öğretmenler yetiştirebilir. Öğretmenlik mesleği, model bir meslektir çünkü bu meslek, bilgi ve becerilerin dışında tutum, olumlu davranış ve düzenli alışkanlıkları da gerektirir. Öğrencilerin, öğretmenlerinden en çok etkilendikleri kişilik özelliklerinden birisi de tutumlarıdır özellikle öğrenciye, mesleğe ve okul çalışmalarına karşı tutumları, öğrencilerin kişiliklerine ve bilgi öğrenmelerine geniş ölçüde etki etmektedir. Öğretmenlerin rolleri, eğitim sistemi içinde eğitimden ve öğretmenlerden beklentilerinin artması sonucu doğal olarak değişmiştir. Öğretmenin cana yakın olması, heves ve coşku dolu olması, değişim ve gelişim taraftarı olması, düşünen ve düşüncelerini yansıtan kişiler olması ve insancıl olması, etkili öğretmenliğin vazgeçilmez öğelerinden oldukları söylenmektedir.

Öğretmen, sınıf yönetiminin en etkili ögesidir. Öğretmenden, sınıfını etkili bir şekilde yöneten olarak sınıfın eğitim-öğretim için hazırlanması, öğretimin düzenlenip sürdürülmesi, sınıf kurallarının öğrencilerle beraber belirlenip kuralların öğrencilere benimsetilmesi ve öğrencilerden uygun davranışlar sergilenmesi beklenmektedir. Öğretmenin eğitimde en önemli görevi eğitim için uygun bir öğrenme ortamı ve sınıf düzeni sağlamasıdır. Öğretmenin etkilisi, sadece öğretimin nasıl yapılacağını bilen veya öğretim yapılırken karşılaşılan problemlerin nasıl çözüleceğini bilen değil, aynı zamanda bildiklerini planlayan, hangisini ne zaman, ne kadar, ne şekilde uygulayabileceğine karar veren ve bunu uygulayandır. Yeterli düzeydeki öğretmenler, düzgün konuşan, planlı, değişik yöntemleri uygulayabilen, çeşitli araç gereçleri kullanabilen öğretmenlerdir. Etkililik işlevi ise öğretmen ve öğrencilerin yaptıklarıdır. Etkililikte en önemli unsur, yapılacak işin gereklerine göre öğrenci ve öğretmenlerin ihtiyaçlarıdır. Etkililik, ortamla baş etmek için yapılanlardır, ortama getirilen bir nitelik değildir.

Sınıf yönetiminde birinci koşul, etkili eğitim öğretimin gerçekleşmesi için bütün öğrencilerin derse katılımı ile öğrenmenin en üst seviyede gerçekleşmesini sağlayan, öğrenmeyi teşvik eden ve sağlıklı ortamlar meydana getirmektir.

Öğretmenlerin, etkililiğini en fazla etkileyen eğitimsel etkenler; okulun hedef ve amaçlarından haberdar olmaları, ders işlerken kullanılan teknik, yöntem ve metotları tanıma ve uygulama düzeyleri, sınıf kurallarının önceden belirlenmeleri, sınıfın ses, ışık, havalandırma, temizlik, ısınma düzeyleri, sınıfın öğrenci sayısı ve sınıf kurallarının yapısı olduğu saptanmıştır.

Yaratıcı bir eğitimde öğrenciyi iyi tanımanın yanında öğrencilerin de yaratıcılığı iyice anlamaları gerekmektedir. Öğrencilerin yeni ve cesur fikirlerini açıkça ifade etmelerine, sunulan yeni materyalleri sorgulamalarına izin vermek; yaratıcı enerjilerini açığa çıkaracak, öğrencilere yardımcı olunması ve daha iyi bir eğitim sisteminin takip edilmesi açısından çok önemlidir (Rowe, 2004: 132). Sınıf içinde yaratıcı davranışların desteklenmesi, yeniliğin onaylanması ve öğretmenin davranış olarak öğrencilere model olması çocuklarda inovasyonu ve yaratıcılığı geliştirmenin yollarından biridir (Arıkan ve Karaata, 2009: 29). Yaratıcı düşünme bir teknik olmasının yanında, bir bilinç de olduğundan öğrencilerdeki bu bilincin uyarılması amaçlanarak öğrencilere yaratıcılık konusu verilmelidir. Çünkü öğrencinin yaratıcı düşünebilmesi için öncelikle kendinde var olan yaratıcılık potansiyelinin farkında olması gerekmektedir. Yaratıcılık eğitiminin büyük bir bölümünü yaratıcılık tutumlarının kazandırılması süreci oluşturmaktadır (Öztürk, 2004: 79).

Eğitim sistemimizde yeniden yapılanma çalışmalarının kapsamlı bir şekilde yürütülmesinin amacı, öğrencilerimizin geleceğe daha donanımlı bir şekilde hazırlanmaları, öğretmenlerimizin yeterliliklerini en üst seviyeye çıkararak eğitim ve öğretimin kalitesinin yükseltilmesi, eğitim ortam ve süreçlerinin daha da iyileştirilerek başarının artırılmasıdır.

Dünyadaki gelişmeler, eğitim ve öğretimde de yeni uygulamaların ve değişimin en kısa sürede hayata geçirilmesini bir zorunluluk hale getirmiştir. Bugün verdiğimiz eğitim ve öğretim ile çocuklarımızı, gelecekte ülkesine ve insanlığa değer katacak bilimsel çalışmaları yapmaya, bunun için de ileri teknolojileri kullanmaya hazırlamak zorundayız.

#### 4.6.2. Modern Eğitim Anlayışı ve Yenilikçilik

Modern eğitim anlayışı bireyi merkeze alan bir anlayıştır. Küçüklükten itibaren bireylerin, kendi öğrenmelerini gerçekleştirmelerinin esas alındığı bu yeni sistemde, problem çözme becerilerini harekete geçirme, bilimsel süreç becerilerini kullanma, eleştirel bakış açılarını ve değer yargılarını geliştirme gibi davranışların kazanılması ön planda tutulmaktadır. Böyle bir amacı gerçekleştirmek için yaratıcılık eğitimi hayati bir öneme sahiptir. Böylece yaratıcılık veya yaratıcı düşünmenin bir kavram olarak değil, özellikle günümüzde eğitimin her alan ve kademesinde bulunması gereken önemli bir öge olduğu söylenebilir. Yapılan çeşitli bilimsel araştırmalarda, öğrenme ortamında yaratıcı düşünmenin kullanılması, öğrencilerin yaratıcılık seviyelerinde gelişmeler gözlemlendiği ve bu sonucun, öğretmenlerin yaratıcı düşünme seviyeleri ile verdikleri eğitimde yaratıcı düşünmeye dayalı öğrenim etkinliklerinde bulunmalarıyla arttığı belirtilmektedir.

Öğretmenin eğitim ortamında üstleneceği en önemli görev, eğitimin verdiği alanda öğrencilerin olumlu tutum geliştirmelerini sağlamaktır (Pehlivan ve Köseoğlu, 2011: 79). Bir derse karşı olumlu tutumdan bahsedebilmek için istekli olma, tatmin duyma, değeri olduğunu kabullenmenin yanında bağlanma, onu yaymaya çalışma ve kendi değerleriyle uyumlaştırma şeklindeki davranışların da görülmesi gerekir.

Yüzyılın yetkinliklerine göre yaratıcı fikir üretebilen kişi, kendine güvenen, takım anlayışına yatkın, tüm bilgi teknolojilerini kullanma becerisi olan, çevresiyle iyi iletişim içinde olan öğrencilerin yetiştirilmesi olarak açıklamıştır. Eğitimin inovatif olması; ezberci olmayan, üretim odaklı, öğrenmeyi öğreten bir eğitim sisteminin olmasıdır. Bu sistemle yaratıcı düşünen, sorgulayan, hiçbir bilgiyi olduğu gibi kabul etmeyen, kişiliği gelişmiş bireyler yetiştirilir. İnovatif eğitim inovatif içerikle sağlanır.

Eğitim ortamlarının bugünün ve yarının bilgi ve becerilerini kazandıracak bir şekilde tasarlanması, okulda verilen eğitim öğretimin okul dışındaki dünya ile iyi bir şekilde ilişkilendirilmesi, eğitimde inovasyonun kapsamındadır (Pehlivanoğlu, 2011: 79).



İnovasyon kültürünü benimseyen bir okul aşağıda belirtilen özellikleri gösterir (Arıkan ve Karaata, 2009: 29):

- Mevcut durumdan rahatsız olma
  - Yeniye denemeye açık olma
  - Sürekli olarak iyileşme amacıyla olma
  - Hata yapmaktan korkmama
  - Çalışanları karar süreçlerine katma
  - Çalışanlarının bilgi ve beceriler ile donanmış olması için önlemler alma
  - Öğrencinin öğrenme ve gelişimini esas alma
  - Sorumluluk ve inisiyatif verme
  - Ekip olarak çalışma stratejileri geliştirme
  - Öğretme ve öğrenme süreçlerine inovasyon ve yaratıcılık süreçlerini entegre etme
- dir.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **DUYGUSAL ZEKA İLE YENİLİKÇİ İŞ ANLAYIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR UYGULAMA**

#### **5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu çalışma, duygusal zekâ ile yenilikçi iş anlayışı arasındaki ilişkiyi araştırma amacıyla yapılmıştır. Araştırma, öğretmenlerin duygusal zekalarının yenilikçi iş anlayışına etkisini belirleme ve duygusal zeka ve yenilikçi iş anlayışının öğretmenlerin cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, medeni durum ve kıdem yılına göre farklılaşacağına dayanmaktadır.

#### **5.2. Araştırmanın Varsayımları**

Öğretmenlerin duygusal zeka ile yenilikçi iş anlayışı arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Öğretmenlerin duygusal zeka durumları nasıldır?
2. Öğretmenlerin yenilikçi iş anlayışları nasıldır?
3. Öğretmenlerin duygusal zeka durumları demografik özelliklere göre farklılaşmakta mıdır?
4. Öğretmenlerin yenilikçi iş anlayışları demografik özelliklere göre farklılaşmakta mıdır?
5. Öğretmenlerin duygusal zeka durumları ile yenilikçi iş anlayışları arasında ilişki var mıdır?

#### **5.3. Araştırma Evreni**

Araştırmanın evrenini 2014-2015 eğitim-öğretim yılında Mersin İli Toroslar ilçesi sınırları içinde yer alan 1. ve 2. Kademedeki bazı eğitim kurumlarında çalışan öğretmenler oluşturmaktadır. Mersin ili Toroslar ilçesindeki okullarda görev yapan 594 öğretmene anket uygulanmıştır.

#### **5.4. Araştırma Örneklemi**

Araştırmanın evrenindeki öğretmenlerden 650'sine anket yoluyla ulaşılmış ve geri dönen 594 anket sayısı yeterli görülmüştür.

#### **5.5. Veri Toplama Yöntemi**

Araştırmada üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde öğretmenlerin cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, medeni durum, mesleki kıdem bilgilerinden oluşan demografik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde Sutarso (1998) tarafından geliştirilen ve Çakar (2002) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Duygusal Zekâ Ölçeği" yer almaktadır. Üçüncü bölümde Janssen (2000) tarafından geliştirilen "Yenilikçi İş Davranışları Ölçeği" kullanılmıştır. Her iki ölçek de "asla" ile "her zaman" aralığında beşli likert seçeneklerinden oluşmaktadır. Anketler, ilçe ve okul yönetimlerinden izin alınarak araştırmacı tarafından 01-30 Haziran 2015 tarihleri arasında uygulanmıştır. Katılımcılardan bu seçeneklerden kendilerine en uygun olanları işaretlenmeleri istenmiştir.

#### **5.6. Veri Toplama Aracının Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları**

##### **5.6.1. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği**

Sutarso (1998) tarafından geliştirilen ve Çakar (2002) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Duygusal Zekâ Ölçeği" 35 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin açılımlayıcı faktör analizine uygunluğu saptamak üzere uygulanan Barlett's Test of Sphericity istatistiğinin 0,01 önem düzeyinde anlamlı olduğu ve verilerin çok değişkenli normal dağılım gösterdiğini doğrulamaktadır. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) istatistiğinin 0,85 olarak bulunması değişkenler arası kısmi korelasyonların düşük ve verilerin faktör analizine uygun olduğu bulgusu elde edilmiştir. Varimax ilk döndürme sonucunda ölçeğin 35 maddelik yapısı ile toplam varyansı açıklama oranı %41 olarak tespit edilmiştir. Ölçekteki maddelerin faktörlerinde bulunmadığı, ait oldukları faktörde bulunanların faktör yüklerinin çok düşük olduğu görüldüğünden (Tablo 5.1) faktör yapısını bozan maddeler çıkarılarak Varimax döndürmeleri tekrarlanmıştır. Son Varimax döndürmesinde (Tablo 5.2)'deki faktör yapısı elde edilmiştir.

Tablo 5.1. Duygusal Zekâ Envanterinin açımlayıcı faktör analizi ilk sonuçları

Madde	F1	F2	F3	F4	F5
D13	-0,498				
D23	0,693				
D29	0,629				
D30	-0,479				
D31					0,608
D32					0,671
D33					0,444
D34					0,726
D35					0,675
D4			0,632		
D9		0,321	0,541		
D19		0,474			
D24		0,538			0,305
D25		0,502			0,459
D28		0,650			
D1			0,573		
D2			0,649		
D11			0,389		
D17	0,531				
D21		0,312			
D22		0,427			
D26		0,607			
D27		0,693			
D8			-0,410	0,379	
D10			-0,485		
D12	-0,543				
D14				0,573	0,306
D15				0,699	
D16				0,547	
D18	-0,483			0,346	
D20				0,537	
D3			0,487		0,344
D5			0,620		
D6			0,536		
D7			0,500		0,348

Son Varimax döndürmesinde 14 maddenin elenerek 21 maddenin kaldığı ve kalan maddelerin ait oldukları faktörlerde yer aldıkları tespit edilmiştir. (Tablo 5.2) Ölçeğin birinci faktöründe (Kişinin Kendini Motive Edebilmesi) 5 madde (31, 32, 33, 34, 35), ikinci faktöründe (Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması) 3 madde (19, 24, 25), üçüncü faktöründe (Sosyal Beceriler) 5 madde (1, 2, 11, 21, 22), dördüncü faktöründe (Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi) 5 madde (14, 15, 16, 18, 20) ve beşinci faktöründe (Empati) 3 madde (3, 5, 7) yer almaktadır.

Tablo 5.2. Duygusal Zekâ Envanterinin güvenilirlik ve geçerlik testi sonuçları

Madde	Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	Sosyal Beceriler	Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	Empati
D31	0,570				
D32	0,676				
D33	0,558				0,340
D34	0,763				
D35	0,743				
D19		0,701			
D24		0,762			
D25	0,328	0,712			
D1			0,642		
D2			0,623		0,367
D11			0,507		
D21			0,575		
D22			0,631		
D14				0,476	0,347
D15				0,732	
D16				0,573	
D18				0,617	
D20				0,689	
D3					0,644
D5					0,745
D7					0,683
Açıklanan Varyans (%)	12,41	10,29	9,86	9,81	8,94
Cronbach Alpha	0,748	0,653	0,645	0,624	0,675

Maddelerin faktör yüklerinin en düşük 0,48; en yüksek 0,76 olduğu ve birden fazla faktörde yüksek faktör yükünün olmadığı tespit edilmiştir. Ölçeğin tümüne ait açıklanan toplam varyans oranı %51,3 olarak hesaplanmıştır. Alt boyutların varyansa katkıları sırasıyla %12,4 - %10,3 - %9,9 - %9,8 ve %8,9 olarak bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirliğine ilişkin yapılan Cronbach Alpha analizinde Çakar (2002) alt boyutların alfa katsayılarını sırasıyla 0,87 – 0,84 – 0,87 – 0,86 – 0,95 olarak bulmuştur. Bu çalışmada ölçeğin tümüne ait Cronbach Alpha katsayısı 0,793 olarak hesaplanmıştır. Alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,75 - 0,68 - 0,65 - 0,62 - 0,65 olarak bulunmuştur (Tablo 5.2).

### 5.6.2. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği

Janssen (2000) tarafından geliştirilen “Yenilikçi İş Davranışları Ölçeği” 9 madde ve tek alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin açımlayıcı faktör analizine uygunluğu saptamak üzere uygulanan Barlett’s Test of Sphericity istatistiğinin 0,01 önem düzeyinde anlamı

olduğu ve faktör analizi için örneklemin yeterli olduğunu gösterdiğini doğrulamaktadır. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) istatistiğinin 0,90 olarak bulunması değişkenler arası kısmi korelasyonların düşük ve verilerin faktör analizine uygun olduğu bulgusu elde edilmiştir. Varimax ilk döndürme sonucunda ölçeğin 9 maddelik yapısı ile toplam varyansı açıklama oranı %54,46 olarak tespit edilmiştir (Tablo 5.3).

Tablo 5.3. Yenilikçi İş Anlayışı ölçeğinin güvenirlik ve geçerlik testi sonuçları

Madde	Kişinin Kendini Motive Edebilmesi
Y1	0,534
Y2	0,582
Y3	0,685
Y4	0,770
Y5	0,807
Y6	0,769
Y7	0,814
Y8	0,812
Y9	0,806
Açıklanan Varyans (%)	54,46
Cronbach Alpha	0,893

Ölçekteki maddelerin tek faktörde toplandıkları, maddelerin faktör yüklerinin en düşük 0,53; en yüksek 0,81 olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin güvenirliğine ilişkin yapılan Cronbach Alpha analizinde ölçeğin tümüne ait Cronbach Alpha katsayısı 0,793 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin madde faktör yapısı uygun olduğundan Varimax döndürmesi tekrarlanmamıştır. Cronbach Alpha analizinde Orhan (2012) alfa katsayısını 0,84 olarak bulmuştur. Bu çalışmada ölçeğin güvenirliğine ilişkin yapılan Cronbach Alpha analizinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,893 olarak hesaplanmıştır (Tablo 5.3).

## 5.7. Verilerin Analizi

Veriler, SPSS (Statistical Package Program for Social Science) programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Ölçek ve alt boyut puanlarının normallik sınavında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness)  $\pm 1$  sınırları içinde kalması puanların normal

dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2011:40). Yapılan normallik sınavında her iki ölçeğin tüm alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir (Tablo 5.5 ve Tablo 5.11).

Ölçek ve alt boyut puanları normal dağılım gösterdiğinden cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine karşılaştırmada bağımsız iki örneklem “t” testi; yaş, öğrenim düzeyi, mesleki kıdem değişkenlerine göre karşılaştırmada Tek Yönlü Varyans Analizi kullanılmıştır. Tek Yönlü Varyans analizinde gruplar arasında farklılık görüldüğünde farkın hangi iki grup arasında olduğunu belirlemek amacıyla LSD Post Hoc testleri yapılmıştır. Ölçekler arası ilişkinin analizinde Pearson Korelasyon Analizinden yararlanılmıştır. Duygusal zekanın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizlerde güven aralığı %95 (anlamlılık düzeyi 0,05  $p < 0,05$ ) olarak belirlenmiştir.

## 5.8. Bulgular ve Değerlendirme

### 5.8.1. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırma örneğine ilişkin demografik bulgular, Tablo 5.4’te yer almaktadır.

Tablo 5.4. Örneklem grubunun demografik özelliklerine göre dağılımı

Demografik Değişken	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Erkek	248	41,8
	Kadın	346	58,2
Yaş	18-24	56	9,4
	25-34	269	45,3
	35-44	152	25,6
	45 ve üzeri	117	19,7
Öğrenim düzeyi	Ön lisans	61	10,3
	Lisans	511	86,0
	Lisansüstü	22	3,7
Medeni durumu	Evli	403	67,8
	Bekar	191	32,2
Kıdem yılı	0-5 yıl	192	32,3
	6-10 yıl	113	19,0
	11-15 yıl	90	15,2
	16-20 yıl	95	16,0
	20 yıldan fazla	104	17,5

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %41,8'i erkek, %58,2'si kadındır. Öğretmenlerin %9,4'ü 18-24 yaş, %45,3'ü 25-34 yaş, %25,6'sı 35-44 yaş aralığında, %19,7'si 45 yaş ve üzerindedir. Öğretmenlerin %10,3'ü ön lisans, %86'sı lisans, %3,7'si lisansüstü düzeyde öğrenim görmüştür. Öğretmenlerin %67,8'i evli, %32,2'si bekdir. Öğretmenlerin %32,3'ünün kıdemi 5 yıl ve daha az, %19'unun 6-10 yıl, %15,2'sinin 16-20 yıl arasında, %17,5'inin 20 yıldan fazladır.

### 5.8.2. Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 5.5. Duygusal Zekâ Envanteri Alt Boyutlarına Ait Betimsel İstatistikler

Alt boyut	Madde Sayısı	$\bar{X}$	SS	Skewness	Kurtosis
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	5	4,08	0,55	-0,669	-0,994
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	3	3,87	0,63	-0,609	-0,983
Sosyal Beceriler	5	3,97	0,47	-0,649	-0,200
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	5	3,74	0,59	-0,472	-0,992
Empati	3	4,58	0,53	-0,405	-0,996
DUYGUSAL ZEKA	21	4,01	0,35	0,007	0,200

Araştırmaya katılan öğretmenlerin Duygusal Zekâ Envanterinden aldıkları puan ortalaması  $4,01 \pm 0,35$  olarak bulunmuştur. Öğretmenlerin duygusal zekaya ilişkin ifadelere verdikleri cevapların “çoğunlukla” düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. En yüksek puana sahip alt boyutun Empati ( $4,58 \pm 0,53$ ) olduğu ve ardından Kişinin Kendini Motive Edebilmesi ( $4,08 \pm 0,55$ ), Sosyal Beceriler ( $3,97 \pm 0,47$ ), Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması ( $3,87 \pm 0,63$ ) ve Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi alt boyutlarının sıralandığı bulgusu elde edilmiştir. Empati alt boyutuna ilişkin ifadeler verilen cevapların “her zaman” düzeyinde; diğer alt boyutlara verilen cevapların “çoğunlukla” düzeyinde olduğu tespit edilmiştir.



Tablo 5.6. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının cinsiyete göre t testi sonuçları

Alt boyut	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	Erkek	248	4,05	0,57	-1,313	0,190
	Kadın	346	4,11	0,53		
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	Erkek	248	3,82	0,60	-1,759	0,079
	Kadın	346	3,91	0,65		
Sosyal Beceriler	Erkek	248	3,90	0,49	-3,137	<b>0,002</b>
	Kadın	346	4,02	0,45		
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	Erkek	248	3,70	0,63	-1,296	0,196
	Kadın	346	3,76	0,56		
Empati	Erkek	248	4,53	0,57	-1,870	0,062
	Kadın	346	4,62	0,51		
DUYGUSAL ZEKA	Erkek	248	3,96	0,38	-2,820	<b>0,005</b>
	Kadın	346	4,05	0,33		

Kişinin Kendini Motive Edebilmesi ( $t=-1,313$ ;  $p>0,05$ ), Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması ( $t=-1,759$ ;  $p>0,05$ ), Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi ( $t=-1,296$ ;  $p>0,05$ ) ve Empati ( $t=-1,870$ ;  $p>0,05$ ) alt boyut puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Sosyal Beceriler alt boyut puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $t=-3,137$ ;  $p<0,05$ ). Kadın öğretmenlerin sosyal beceri puanları ( $4,02\pm 0,45$ ), erkek öğretmenlerin puanlarından ( $3,90\pm 0,49$ ) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Duygusal Zekâ genel puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $t=-2,820$ ;  $p<0,05$ ). Kadın öğretmenlerin genel olarak duygusal zeka puanları ( $4,05\pm 0,33$ ), erkek öğretmenlerin puanlarından ( $3,96\pm 0,38$ ) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tablo 5.7. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının yaş gruplarına göre ANOVA testi sonuçları

Alt boyut	Yaş	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	A-18-24	56	3,94	0,60	3,616	<b>0,013</b>	<b>C&gt;A</b>
	B-25-34	269	4,03	0,55			<b>B&gt;A</b>
	C-35-44	152	4,17	0,46			<b>D&gt;A</b>
	D-45 ve üzeri	117	4,15	0,62			
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	A-18-24	56	3,74	0,69	4,162	<b>0,006</b>	<b>C&gt;A</b>
	B-25-34	269	3,80	0,64			<b>C&gt;B</b>
	C-35-44	152	3,96	0,58			<b>D&gt;A</b>
	D-45 ve üzeri	117	3,98	0,63			<b>D&gt;B</b>
Sosyal Beceriler	A-18-24	56	3,92	0,56	0,299	0,826	
	B-25-34	269	3,97	0,44			
	C-35-44	152	3,95	0,52			
	D-45 ve üzeri	117	3,99	0,46			
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	A-18-24	56	3,70	0,62	2,600	0,051	
	B-25-34	269	3,77	0,57			
	C-35-44	152	3,79	0,55			
	D-45 ve üzeri	117	3,61	0,65			
Empati	A-18-24	56	4,48	0,64	3,794	<b>0,010</b>	<b>C&gt;A</b>
	B-25-34	269	4,55	0,52			<b>D&gt;A</b>
	C-35-44	152	4,63	0,52			
	D-45 ve üzeri	117	4,67	0,52			
DUYGUSAL ZEKA	A-18-24	56	3,93	0,46	2,331	0,073	
	B-25-34	269	4,00	0,33			
	C-35-44	152	4,06	0,32			
	D-45 ve üzeri	117	4,03	0,37			

Sosyal Beceriler ( $F=0,299$ ;  $p>0,05$ ), Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi ( $F=2,600$ ;  $p>0,05$ ) alt boyut puanlarının ve genel olarak Duygusal Zekâ Envanter puanlarının ( $F=2,331$ ;  $p>0,05$ ) yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Kişinin Kendini Motive Edebilmesi alt boyut puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=3,616$ ;  $p<0,05$ ). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre 25-34 yaş ( $4,03\pm 0,55$ ), 35-44 yaş ( $4,17\pm 0,46$ ), 45 yaş ve üzeri ( $4,15\pm 0,62$ ) öğretmenlerin kendini motive edebilme puanları, 18-24 yaş grubu öğretmenlerin puanlarından ( $3,94\pm 0,60$ ) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması alt boyut puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=4,162$ ;  $p<0,05$ ). Farkın

kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre 35-44 yaş (3,96±0,58) ve 45 yaş ve üzeri (3,98±0,63) öğretmenlerin kendi duygularının farkında olma puanları, 18-24 yaş (3,74±0,69) ve 25-34 yaş (3,80±0,64) grubu öğretmenlerin puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Empati alt boyut puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (F=3,794; p<0,05). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre 35-44 yaş (4,63±0,52) ve 45 yaş ve üzeri (4,67±0,52) öğretmenlerin empati puanları, 18-24 yaş grubu öğretmenlerin puanlarından (4,48±0,64) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tablo 5.8. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının öğrenim düzeylerine göre ANOVA testi sonuçları

Alt boyut	Öğrenim düzeyi	n	$\bar{X}$	SS	F	P
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	A-Ön lisans	61	4,06	0,63	0,093	0,911
	B-Lisans	511	4,09	0,54		
	C-Lisansüstü	22	4,06	0,47		
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	A-Ön lisans	61	3,86	0,73	0,133	0,875
	B-Lisans	511	3,87	0,63		
	C-Lisansüstü	22	3,80	0,41		
Sosyal Beceriler	A-Ön lisans	61	4,00	0,49	0,302	0,739
	B-Lisans	511	3,96	0,47		
	C-Lisansüstü	22	3,92	0,42		
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	A-Ön lisans	61	3,72	0,73	0,196	0,822
	B-Lisans	511	3,74	0,58		
	C-Lisansüstü	22	3,81	0,42		
Empati	A-Ön lisans	61	4,57	0,61	0,041	0,960
	B-Lisans	511	4,59	0,53		
	C-Lisansüstü	22	4,61	0,41		
DUYGUSAL ZEKA	A-Ön lisans	61	4,01	0,41	0,064	0,938
	B-Lisans	511	4,02	0,35		
	C-Lisansüstü	22	4,01	0,23		

Kişinin Kendini Motive Edebilmesi (F=0,093; p>0,05), Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması (F=0,133; p>0,05), Sosyal Beceriler (F=0,302; p>0,05), Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi (F=0,196; p>0,05), Empati (F=0,041; p>0,05) alt boyut puanlarının ve genel olarak Duygusal Zekâ Envanteri puanlarının (F=0,064; p>0,05) öğrenim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 5.9. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının medeni duruma göre t testi sonuçları

Alt boyut	Medeni durum	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	Evli	403	4,08	0,56	-0,346	0,729
	Bekar	191	4,09	0,54		
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	Evli	403	3,88	0,64	0,434	0,665
	Bekar	191	3,85	0,63		
Sosyal Beceriler	Evli	403	3,95	0,50	-1,069	0,285
	Bekar	191	4,00	0,40		
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	Evli	403	3,71	0,59	-1,734	0,083
	Bekar	191	3,80	0,59		
Empati	Evli	403	4,59	0,56	0,769	0,442
	Bekar	191	4,58	0,48		
DUYGUSAL ZEKA	Evli	403	4,00	0,37	-0,840	0,401
	Bekar	191	4,04	0,30		

Kişinin Kendini Motive Edebilmesi ( $t=-0,346$ ;  $p>0,05$ ), Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması ( $t=0,434$ ;  $p>0,05$ ), Sosyal Beceriler ( $t=-1,069$ ;  $p>0,05$ ), Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi ( $t=-1,734$ ;  $p>0,05$ ), Empati ( $t=0,769$ ;  $p>0,05$ ) alt boyut puanlarının ve genel olarak Duygusal Zekâ Envanteri puanlarının ( $t=-0,840$ ;  $p>0,05$ ) medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 5.10. Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının mesleki kıdeme göre ANOVA testi sonuçları

Alt boyut	Mesleki Kıdem	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	A-5 yıl ve daha az	192	4,04	0,55	3,200	<b>0,013</b>	<b>D&gt;A</b> <b>D&gt;B</b> <b>D&gt;C</b> <b>E&gt;B</b>
	B-6-10 yıl	113	4,00	0,56			
	C-11-15 yıl	90	4,04	0,49			
	D-16-20 yıl	95	4,23	0,47			
	E-20 yıldan fazla	104	4,15	0,64			
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	A-5 yıl ve daha az	192	3,78	0,69	3,024	<b>0,017</b>	<b>D&gt;A</b> <b>E&gt;A</b> <b>E&gt;B</b>
	B-6-10 yıl	113	3,80	0,58			
	C-11-15 yıl	90	3,90	0,53			
	D-16-20 yıl	95	3,97	0,63			
	E-20 yıldan fazla	104	4,00	0,64			
Sosyal Beceriler	A-5 yıl ve daha az	192	4,00	0,45	1,862	0,116	
	B-6-10 yıl	113	3,90	0,46			
	C-11-15 yıl	90	3,90	0,50			
	D-16-20 yıl	95	3,98	0,50			
	E-20 yıldan fazla	104	4,03	0,47			

Tablo 5.10. (Devamı) Duygusal Zekâ Envanteri alt boyutlarının mesleki kıdeme göre ANOVA testi sonuçları

Alt boyut	Mesleki Kıdem	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	A-5 yıl ve daha az	192	3,77	0,62	0,939	0,441	
	B-6-10 yıl	113	3,72	0,59			
	C-11-15 yıl	90	3,74	0,48			
	D-16-20 yıl	95	3,80	0,53			
	E-20 yıldan fazla	104	3,65	0,67			
Empati	A-5 yıl ve daha az	192	4,57	0,51	2,878	<b>0,022</b>	<b>D&gt;B</b> <b>E&gt;B</b>
	B-6-10 yıl	113	4,50	0,58			
	C-11-15 yıl	90	4,56	0,54			
	D-16-20 yıl	95	4,67	0,50			
	E-20 yıldan fazla	104	4,66	0,54			
DUYGUSAL ZEKA	A-5 yıl ve daha az	192	4,00	0,37	2,784	<b>0,026</b>	<b>D&gt;B</b> <b>E&gt;B</b>
	B-6-10 yıl	113	3,95	0,36			
	C-11-15 yıl	90	3,99	0,32			
	D-16-20 yıl	95	4,09	0,29			
	E-20 yıldan fazla	104	4,05	0,39			

Sosyal Beceriler ( $F=1,862$ ;  $p>0,05$ ), Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi ( $F=0,939$ ;  $p>0,05$ ) alt boyut puanlarının mesleki kıdeme göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Kişinin Kendini Motive Edebilmesi alt boyut puanlarının mesleki kıdeme göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=3,200$ ;  $p<0,05$ ). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre mesleki kıdemi 16-20 yıl olan öğretmenlerin kendini motive edebilme puanları ( $4,23\pm 0,47$ ), mesleki kıdemi 5 yıl ve daha az ( $4,04\pm 0,555$ ), 6-10 yıl ( $4,00\pm 0,56$ ), 11-15 yıl ( $4,04\pm 0,49$ ) olan öğretmenlerin puanlarından; mesleki kıdemi 20 yıldan fazla olan öğretmenlerin kendini motive edebilme puanları ( $4,15\pm 0,64$ ), mesleki kıdemi 6-10 yıl olan öğretmenlerin puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması alt boyut puanlarının mesleki kıdeme göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=3,024$ ;  $p<0,05$ ). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre mesleki kıdemi 20 yıldan fazla olan öğretmenlerin kendi duygularının farkında olma puanları ( $4,00\pm 0,64$ ), mesleki kıdemi 5 yıl ve daha az ( $3,78\pm 0,69$ ) ve 6-10 yıl ( $3,80\pm 0,58$ ) olan öğretmenlerin puanlarından; mesleki kıdemi 16-20 yıl olan öğretmenlerin kendi duygularının farkında

olma puanları ( $3,97\pm 0,63$ ), mesleki kıdemi 5 yıl ve daha az olan öğretmenlerin puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Empati alt boyut puanlarının mesleki kıdeme göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=3,200$ ;  $p<0,05$ ). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre mesleki kıdemi 16-20 yıl ( $4,67\pm 0,50$ ) ve 20 yıl ve daha fazla ( $4,66\pm 0,54$ ) olan öğretmenlerin empati puanları, mesleki kıdemi 6-10 yıl ( $4,50\pm 0,58$ ) olan öğretmenlerin puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Duygusal Zekâ Envanteri puanlarının mesleki kıdeme göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=2,784$ ;  $p<0,05$ ). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre mesleki kıdemi 16-20 yıl ( $4,09\pm 0,29$ ) ve 20 yıl ve daha fazla ( $4,05\pm 0,39$ ) olan öğretmenlerin genel olarak duygusal zeka puanları, mesleki kıdemi 6-10 yıl ( $3,95\pm 0,36$ ) olan öğretmenlerin puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

### 5.8.3. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 5.11. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğine ait betimsel istatistikler

Madde Sayısı	$\bar{X}$	SS	Skewness	Kurtosis
9	3,94	0,53	-0,290	0,948

Araştırmaya katılan öğretmenlerin Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinden aldıkları puan ortalaması  $3,94\pm 0,53$  olarak bulunmuştur. Öğretmenlerin yenilikçi iş anlayışına ilişkin ifadelerine verdikleri cevapların “çoğunlukla” düzeyinde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5.12. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin cinsiyete göre t testi sonuçları

Cinsiyet	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Erkek	248	3,97	0,54	1,121	0,263
Kadın	346	3,92	0,54		

Yenilikçi İş Anlayışı ölçek puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $t=1,121$ ;  $p>0,05$ ).

Tablo 5.13. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin yaş gruplarına göre ANOVA testi sonuçları

Yaş	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
A-18-24	56	3,69	0,56	8,923	<b>0,000</b>	<b>C&gt;A</b>
B-25-34	269	3,89	0,52			<b>C&gt;B</b>
C-35-44	152	4,03	0,55			<b>D&gt;A</b>
D-45 ve üzeri	117	4,07	0,52			<b>D&gt;B</b>

Yenilikçi İş Anlayışı ölçek puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=8,923$ ;  $p<0,05$ ). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre 35-44 yaş ( $4,03\pm 0,55$ ), 45 yaş ve üzeri ( $4,07\pm 0,52$ ) öğretmenlerin yenilikçi iş anlayışı puanları, 18-24 yaş ( $3,69\pm 0,56$ ) ve 25-34 yaş ( $3,89\pm 0,52$ ) grubu öğretmenlerin puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tablo 5.14. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin öğrenim düzeylerine göre ANOVA testi sonuçları

Öğrenim düzeyi	n	$\bar{X}$	SS	F	p
A-Ön lisans	61	3,98	0,53	2,194	0,112
B-Lisans	511	3,93	0,55		
C-Lisansüstü	22	4,16	0,32		

Yenilikçi İş Anlayışı ölçek puanlarının öğrenim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $F=2,194$ ;  $p>0,05$ ).

Tablo 5.15. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin medeni duruma göre t testi sonuçları

Medeni durum	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Evli	403	3,96	0,54	1,469	0,142
Bekar	191	3,89	0,54		

Yenilikçi İş Anlayışı ölçek puanlarının medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $t=1,469$ ;  $p>0,05$ ).

Tablo 5.16. Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeğinin mesleki kıdeme göre ANOVA testi sonuçları

Mesleki Kıdem	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
A-5 yıl ve daha az	192	3,81	0,55	6,989	<b>0,000</b>	<b>C&gt;A</b>
B-6-10 yıl	113	3,89	0,51			<b>D&gt;A</b>
C-11-15 yıl	90	3,97	0,50			<b>D&gt;B</b>
D-16-20 yıl	95	4,06	0,54			<b>E&gt;A</b>
E-20 yıldan fazla	104	4,11	0,52			<b>E&gt;B</b>

Yenilikçi İş Anlayışı Ölçeği puanlarının mesleki kıdeme göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=6,989$ ;  $p<0,05$ ). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre mesleki kıdemi 11-15 yıl ( $3,97\pm0,50$ ), 16-20 yıl ( $4,06\pm0,54$ ) ve 20 yıldan fazla ( $4,11\pm0,52$ ) olan öğretmenlerin yenilikçi iş anlayışı puanları, mesleki kıdemi 5 yıl ve daha az ( $3,81\pm0,55$ ) olan öğretmenlerin puanlarından; mesleki kıdemi 16-20 yıl ve 20 yıldan fazla olan öğretmenlerin yenilikçi iş anlayışı puanları, mesleki kıdemi 6-10 yıl ( $3,89\pm0,51$ ) olan öğretmenlerin puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.



#### 5.8.4. Duygusal Zekâ ile Yenilikçi İş Anlayışı Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Tablo 5.17. Duygusal zeka ile yenilikçi iş anlayış arasındaki ilişkiye ait korelasyon analizi sonuçları

		Yenilikçi İş Anlayışı
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	r	0,504
	p	<b>0,000</b>
	n	594
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	r	0,438
	p	<b>0,000</b>
	n	594
Sosyal Beceriler	r	0,513
	p	<b>0,000</b>
	n	594
Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi	r	0,025
	p	0,545
	n	594
Empati	r	0,257
	p	<b>0,000</b>
	n	594
DUYGUSAL ZEKA	r	0,524
	p	<b>0,000</b>
	n	594

Korelasyon analizi sonuçlarına göre yenilikçi iş anlayışı kişinin kendini motive edebilmesi ( $r=0,504$ ), kişinin kendi duygularının farkında olması ( $r=0,438$ ), sosyal beceriler ( $r=0,513$ ), empati ( $r=0,257$ ) ve genel olarak duygusal zeka ( $r=0,524$ ) arasında pozitif ( $r>0$ ) ve anlamlı ( $p<0,05$ ) bir ilişki olduğu görülmektedir.

Tablo 5.18. Duygusal zeka alt boyutlarının yenilikçi iş anlayışı üzerindeki etkisine ait çoklu regresyon analizi sonuçları

$R^2=0,403$ ; $\Delta R^2=0,398$ ; $F_{(5; 593)}=79,328$ ; $p=0,000$	B	SH	$\beta$	t	p
Sabit	0,726	0,190		3,825	0,000
Kişinin Kendini Motive Edebilmesi	0,289	0,037	0,295	7,853	<b>0,000</b>
Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması	0,147	0,032	0,173	4,652	<b>0,000</b>
Sosyal Beceriler	0,372	0,042	0,327	8,784	<b>0,000</b>
Empati	0,022	0,041	0,018	0,530	0,597

Duygusal zeka alt boyutlarının yenilikçi iş anlayışı üzerindeki etkisine ait kurulan modelin uygun olduğu görülmektedir ( $F_{(5;593)}=79,328$ ;  $\Delta R^2=0,398$ ;  $p<0,05$ ). Duygusal zeka alt boyutları, yenilikçi iş anlayışındaki toplam varyansın yaklaşık %40'ını açıklamaktadır.

Yenilikçi iş anlayışı üzerindeki etkilerine önemine ait “t” değerleri incelendiğinde kişinin kendini motive edebilmesi ( $t=7,853$ ;  $p<0,05$ ), kişinin kendi duygularının farkında olması ( $t=4,652$ ;  $p<0,05$ ), sosyal beceriler ( $t=8,784$ ;  $p<0,05$ ) boyutlarının önemli etkiye sahip olduğu; empati boyutunun ( $t=0,530$ ;  $p>0,05$ ) ise önemli bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Duygusal zeka alt boyutlarının yenilikçi iş anlayışı üzerindeki önem sırasına göre en önemli etkiye sahip değişkenin sosyal beceriler ( $\beta=0,327$ ) olduğu; ardından kişinin kendini motive edebilmesi ( $\beta=0,295$ ), kişinin kendi duygularının farkında olması ( $\beta=0,173$ ) şeklinde sıralandıkları görülmektedir (Tablo 5.18).

Regresyon analizi sonuçlarına göre duygusal zeka alt boyutlarının yenilikçi iş anlayışı davranışını yordamasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir (YİA: yenilikçi iş anlayışı; KKME: kişinin kendini motive edebilmesi; KKDFO: kişinin kendi duygularının farkında olması; SB: sosyal beceriler):

$$YİA = 0,73 + 0,30*KKME + 0,17*KKDFO + 0,33*SB + 0,02*Empati$$

## SONUÇ ve ÖNERİLER

### 5.9. Sonuç ve Öneriler

Bu tez çalışması, Mersin ili Toroslar ilçesinde faaliyet gösteren ilköğretim 1. ve 2. Kademelerinde çalışan öğretmenler ile gerçekleştirilmiştir. Amacımız son dönemlerde üzerinde fazla araştırma yapılan duygusal zeka ve yenilikçi iş anlayışı arasındaki ilişkiyi ve birbirlerine olan etkilerini tespit etmektir.

Kuramsal olarak duygusal zekâya ait yeteneklerle yenilikçi iş davranışları arasında anlamlı ve güçlü bir ilişkinin olduğu, buna bağlı olarak öğretmenlerin sahip olduğu bu yeteneklerin meslek hayatlarını olumlu yönde etkileyeceği ve eğitimde, duygusal zekası yüksek olan, kendi duygularını tanıyan, sınırlarının farkında olan, diğerlerinin duygularını anlayan ve onlara önem veren, empatik olan, insan ilişkilerinde başarılı olma yetenek ve becerilerine sahip olan öğretmenlerin yenilikçi iş anlayışı konusunda diğer öğretmenlerden daha başarılı olacağı sonucu beklenilmiştir.

Yapılan analizler, duyguları yönetme, kendi duygularını ve başkalarının duygularını tanıma, duyguları kullanma yeteneklerinin toplamı olarak tanımlanan duygusal zekânın, öğretmenleri eğitim sektöründe yeni fikirler geliştirip onları uygulama sürecini kolaylaştırdığı ve olumlu yönde etkilediğini göstermiştir.

Duygusal zeka ile yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişkinin güçlü olduğu ortaya çıkmıştır. Orhan N. (2012), yaptığı çalışmada duygusal zekâya ait yeteneklerle yenilikçi iş davranışları arasında anlamlı ve güçlü bir ilişkinin olduğu saptamıştır. Bu sonuç çalışmamız ile örtüşmektedir. Fakat duygusal zekâ ile yenilikçi iş anlayışı etkileyen faktörler arasındaki ilişkiyi ölçmek için yapılan analizler sonucu cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyi ile yenilikçi iş anlayışı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Bunun yanında, duygusal zeka ile yenilikçi iş anlayışı üzerindeki etkiye bakıldığında önem sırasına göre en önemli etkiye sahip olan değişkenin, sosyal beceriler, kişinin kendini motive edebilmesi, kişinin kendi duygularının farkında olması şeklinde sıralandıkları

görülmektedir. Bayan öğretmenlerin sosyal beceri puanları ve duygusal zeka puanları erkek öğretmenlerin puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksek çıkmıştır. Göçet E. (2006), yaptığı araştırmada, duygusal zeka düzeyleri bakımından bayan öğrencilerin erkeklere göre anlamlı düzeyde yüksek çıktığı sonucuna varmıştır. Bu sonuç ile bizim araştırmamız, sonuç olarak örtüşmektedir. Yaşça büyük olan öğretmenlerin, kendini motive edebilme, kendi duygularının farkında olma ve empati puanları genç olan öğretmenlere göre daha yüksek çıkmıştır. Ergin, İşmen ve Özabacı (1999) yılında yaptıkları araştırmalarını ergenler üzerinde yapmış ve duygusal zekanın yaşla birlikte artış gösterdiği anlaşılmıştır. Sonmaz (2002), yaptığı araştırmada, yaş değişkeni ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu sonuçlar ile araştırmamızın sonuçları benzer çıkmıştır.

Güler A. (2006), yaptığı araştırmada, Cinsiyet değişkeni ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır. Baltaş 1999'da yaptığı araştırmada, duygusal zekâ ile cinsiyete bağlı herhangi bir farklılığa rastlanmadığı, duygusal zekâ düzeyleri bakımından her iki cinsiyetin de genel olarak aynı olduğu vurgulamıştır. Bizim araştırmamızda duygusal zeka puanı olarak bayanlar erkeklerden daha yüksek puanlı çıkmıştır. Altay Ü. (2011), yaptığı araştırmada, çalışanların cinsiyeti ve eğitim durumunun duygulardan faydalanma ve duyguların ifadesi düzeylerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür. Bu sonuçlar araştırmamızın sonucunun tam tersi şeklinde çıkmıştır.

Yenilikçi iş anlayışı, mesleki kıdeme göre anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Mesleki kıdem yılı daha fazla olan çalışanların yenilikçi iş anlayış puanlarının da daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir. Altay Ü. (2011), yaptığı araştırmada çalışanların yaşı, mesleki kıdemleri, duygulardan faydalanma ve duyguların ifadesi düzeylerinde, anlamlı farklılıklara neden olduğunu tespit etmiştir. Bu sonuç ile araştırmamızın sonuçları örtüşmektedir.

Sonmaz (2002), yaptığı araştırmada duygusal zekâ ile mesleki kıdem değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır. Canbulat S. (2007), yaptığı araştırmada, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri, cinsiyet ve kıdem yılı değişkenlerine göre anlamlı

farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Bu sonuçlar ile bizim araştırmamızın sonuçları örtüşmemektedir.

Yenilikçi iş anlayışı üzerindeki etkilerin önemine ait “t” değerleri incelendiğinde kişinin kendini motive edebilmesi, kişinin kendi duygularının farkında olması, sosyal beceriler boyutlarının önemli etkiye sahip olduğu; empati boyutunun ise önemli bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Duygusal zeka alt boyutlarının yenilikçi iş anlayışı üzerindeki önem sırasına göre en önemli etkiye sahip değişkenin sosyal beceriler olduğu; ardından kişinin kendini motive edebilmesi, kişinin kendi duygularının farkında olması şeklinde sıralandıkları görülmektedir.

Eğitim açısından sonuçlar değerlendirildiğinde, duygusal zekâya ait yeteneklerden duyguları kullanma ve duyguları yönetme yeteneklerini yaşça büyük olan çalışanların daha çok kullandıkları ortaya çıkmıştır. Canbulat S. (2007), yaptığı araştırmada, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri, yaş ve öğrenim durumu demografik değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Bu sonuç ile bizim araştırmamızın sonuçları paralellik göstermektedir.

Öğretmenlerinin daha eğitilmiş olmalarının, onların duygusal zeka düzeylerini yükselten bir unsur olup olmadığının belirlenmesi için bu değişken dikkate alınarak daha geniş kapsamda bir araştırma yapılmasında da fayda vardır.

Eğitimde Duygusal Zeka, eğitimin ve müfredatın bir parçası olması, kişisel, sosyal ve toplumsal faydaların elde edilmesini sağlayabilir.

Eğitim alanında duygusal zekanın eğitim sürecini olumlu mu olumsuz mu etkileyeceği, incelenmesi gereken bir konudur.

Duygusal zeka kavramı yeni bir kavramdır. Bu nedenle rehber öğretmenler ve psikolojik danışmanlar tarafından bu kavram iyi bilinmeli ve çalıştıkları kurumlarda eğitimi değişik etkinliklerle verilmelidir.

Duygusal zekanın oluşmasında duygu sözcükleri önemlidir. Bu nedenle okul öncesinden itibaren bireylere duygu sözcükleri, duyguları tanıma ve gösterme eğitimi verilmelidir.

Öğretmenlerin duygusal zeka kullanımları ve öğrenci gelişimi üzerine yaratabileceği etki incelenebilir.

Öğretmenler, öğrencilerin duygusal zekâ yetkinliklerini geliştirecek çalışmalar yapmalıdırlar.

Teknolojinin gelişmesi ve eğitim sistemindeki değişiklikler; ülkeleri, eğitim politikaları doğrultusunda eğitim alanında çalışacak personelin, belirlenen prensipleri ve ideolojileri doğrultusunda yetiştirmeye yöneltmiştir. Bu açıdan yenilikçi iş davranışlarını kullanabilen çalışanların önemi daha da artmıştır.

Çalışmamızın analiz verileri doğrultusunda, literatür taraması sonucu incelenen diğer araştırmalarda da olduğu gibi, kurumların devamlılıklarını sürdürebilmeleri ve daha verimli olabilmeleri için yüksek seviyede duygusal zekâyâ sahip, yeniliğe açık, sürekli kendini geliştiren ve değişen şartlara uyum sağlayan çalışanları bünyelerinde bulundurmaları, daha güçlü ve verimli olmalarına imkan verebileceği bir kez daha anlaşılmıştır.

Okullarda öğrenci merkezli eğitimin, ihtiyaçlarına cevap verebilmek, duygusal zekâ yeteneğine sahip olan bireyler tarafından daha kolay gerçekleşecektir. Milli Eğitim Bakanlığı bünyesine dâhil etmeyi düşündüğü öğretmen adaylarının duygusal zekâyâ sahip olmalarına önem vermeye başlamalıdır.

Öğretmenlerin ve öğrencilerin duygusal zeka düzeylerini ve yenilikçilik ile birlikte değerlendirecek bir araştırma, faydalı olacaktır.

Öğretmenler, sahip oldukları duygusal zekâ ile öğrencileri, devletin öngördüğü politikalar doğrultusunda eğiteceklerdir. Bu nedenle öğretmenlerin, duygusal zekâlarını ne derece kullandıklarını ölçmek için çeşitli testler uygulamak faydalı olacaktır. Mevcut çalışanları için ise bu yeteneklerini ortaya çıkaracak veya duygusal zekâ seviyelerini artıracak eğitimler verilebilir. Bunun için yenilikçi iş davranışlarını ortaya koyabilmeleri için çeşitli ödüllerle bu davranışların ortaya çıkarılması sağlanabilir. Bunun sonucunda duygusal zekası ve yenilikçiliği ile örnek gösterilen personelin sergileyeceği performansı ve verimliliği artış gösterecektir.

Hızla değişen ve gelişen dünyamızda kurumların teknoloji ve insan faktörünü entegre bir şekilde kullanmaya çalışmaları nedeniyle teknolojinin, kurumlar olarak verimli olabilmek için yeniliğe açık, yenilikçi iş davranışlarını ortaya koyabilen ve pozitif bakış açlarına sahip olan aynı zamanda duygusal zekâlarını verimli kullanabilen personele ihtiyaçları vardır.

Böylece eğitim sektöründe duygusal zeka kullanımı ve yenilikçi iş anlayışları ortaya konulması ile hem çalışanın hem de kurumun verimliliği sağlanmış olur.

Sonuç olarak duygusal zeka ile yenilikçi iş anlayışı arasında pozitif ilişkinin olduğunun belirlenmesiyle eğitim veren kurumların, amaçlarını gerçekleştirmek için duygusal zeka becerilerinden faydalanabilecekleri ortaya konulmuştur.

## KAYNAKÇA

- Acar, E. (2007). “İşletme Yönetiminde Duygusal Zekânın Yeri ve Önemi Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hatay s. 31,37.
- Acar, T. F. (2001). “Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması”, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. s. 1,28.
- Alberchtl, K. (2006). Sosyal Zeka Başarının Yeni Bilimi. Editör: Akbıyık S., Küçük C, Çev: S. Gökten, 1. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul. s. 21.
- Altay, Ü. (2011).Yöneticilerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Karar Verme Stillere Etkisi ve Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı İşletme Yönetimi ve Organizasyon Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Arıkan, C., Karaata, S. (2009). Eğitimde Yeni Gelişmeler: Eğitim ve inovasyon. Bilgi Çağı, s. 29.
- Aslan, Ş. ve Musa Ö., (2005), “Poliklinik Hastalarının Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma, Konya Kamu Hastaneleri Örneği”, Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi (Uluslararası Katılımlı) Bildiriler Kitabı, Ankara Üniversitesi.
- Atkinson, R.,L., Atkinson R., C. ve Hilgard E., R., (1995). *Psikolojiye Giriş I*, çev. Kemal Atakay, Mustafa Atakay ve Aysun Yavuz, İstanbul: Sosyal Yayınlar, s. 501-504.
- Austin,E.,J., Saklofske, D. H. ve Egan, V. (2004). Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, (38), 547-558.
- Aydın, M. (2001). “Liderlik ve Liderlik Zekası”, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Ankara.
- Ayhan, A. (1999). Yenilik (Inovasyon). Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Yayını. s. 1-30.
- Bacanlı, H. (2001) . *Gelişim ve Öğrenme*, Ankara, Nobel. s. 58.
- Baltaş, A. (1999) , “Duygusal Zekâ Yeterlilikleri. [www.duygusalzeka.8m.com](http://www.duygusalzeka.8m.com).
- Baltaş, A. (2003), *Değer Katan Ekip Çalışması*, İstanbul, s. 158.
- Baltaş, Z. (2006), *İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan ışık, Duygusal Zekâ*, İstanbul: Remzi Kitabevi, 2. Baskı. s. 7.13.45.



- Bar-On, R. (1997). Bar-On Emotional Quotient Inventory User's Manual Toronto: MHS Inc., Development of the Bar-On EQ-i; A Measure of Emotional and Social Intelligence, The 105th Annual Convention of the American Psychological Association, Chicago, 6-7.
- Bar-On, R. (2003). "How Important Is It To Educate People To Be Emotionally An Socially Intelligent, And Can it be Done? s. 3.13.
- Barutçugil. (2002), *Bilgi Yönetimi*, Kariyer Yayınları, İstanbul, s. 73.
- Barutçugil, İ. (2004), *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul. s. 298.
- Beceren. (2004). www.duygusalzeka.net (11.06.2015).
- Bilim ve Teknik Dergisi*. Eylül 2003.
- Bradberry, T. ve Greaves, J. (2006). *Duygusal Zekânızı Keşfedin, Duygusal Zekâ Cep Kitabı*, (Çev. Sevda Kubilay), 1. Baskı, Truva Yayınları, İstanbul. s. 46.
- Bümen, N. T.. (2002). *Okulda Çoklu Zeka Kuramı*, Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık. s. 10-18.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E., Kılıç, A., Özcan, E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Pegem Akademi Yayınları, Ankara s. 40.
- Canbulat, S. (2007). Duygusal Zekânın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması, Master Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Ankara s. 89.
- Clark, F. (1973). "Zeka" (çev: Rengin Ufuk Sarier) Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, s. 5.
- Clark, L. (2000), *Sos! Duygulara Yardım*, (Çev. Gültekin Yazgan), İstanbul: Evrim Yayınevi, 1. Baskı. 27.
- Cooper, R. K., Sawaf, A. (1997), *Liderlikte Duygusal Zekâ*, İstanbul, Sistem Yayıncılık s. 15.
- Cooper, R. K., Sawaf, A. (2000), *Liderlikte Duygusal Zekâ*, Çev. Zelal Bedriye AYMAN, Banu SANCAR, İstanbul, Sistem Yayıncılık.
- Cooper, R. K., Sawaf, A. (2003), *Liderlikte Duygusal Zeka*, Çev: Zelal Bedriye Ayman, Banu Sancar, 3.Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul. s. xiii.
- Cooper, R. K., Sawaf, A. (2010). "Liderlikte Duygusal Zekâ", Sistem Yayıncılık, İstanbul. xi.

- Corso, S. M. (2001). "Emotional Intelligence in Adolescents, How It Relates to Giftedness", Unpublished Master's Thesis.
- Cüceloğlu, D. (2005). *İnsan ve Davranışı*, 14. Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul, s. 257.
- Cüceloğlu, D. (2006). *Yeniden İnsan İnsana*, 35. Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul. s.17.19.191.
- Çakar, U. (2002). Duygusal Zekâ Kuramının Ortaya Çıkışı, Yüksek Lisans Tezi, 9 Eylül Üniversitesi, İzmir, s. 8.
- Çakar, U. (2002). "Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Davranışı Üzerindeki Etkisi", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Çakar, U., Arbak, Y. (2004), Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:6, Sayı: 3 s. 37.
- Çınar, O. (2012). Büro Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Umutsuzluk Düzeyleri ve Kontrol Odağı İnançları Üzerine Bir Araştırma: Erzincan Üniversitesi MYO Uygulaması Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 16 (3): s. 283-296.
- Damasio. (1999), '*Descartes'in Yanılgısı*', Çeviren, Bahar Atlamaz, Varlık Yayınları. İstanbul.
- Davis, M. (2004). *EQ Duygusal Zekânızı Ölçün*, (Çev. Solina Silahlı), 1. Baskı, Alfa Basım Yayım, İstanbul. s. 3.14.
- Davis, M. (2008), *Duygusal zekanızı ölçün*, İstanbul: Alfa Yayınları. s. 7.
- Demir, M. (2010). Duygusal zekanın insan kaynakları seçimindeki etkisi: konaklama işletmelerinde yöneticiler üzerine bir araştırma. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi.
- Deniz, M. E., ve Yılmaz, E. (2006). Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki ilişkinin incelenmesi. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi.
- Descartes, R. (1994). *Metot Üzerine Konuşma* (Çev: K. Sahir Sel) İstanbul: Sosyal Yayınları. 2. B.
- Doğan, N. (2009). Sınıf Öğretmenlerinin Duygusal Zekâları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki: İstanbul İli Anadolu Yakası Örneği, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. s. 25-27.

- Dutoğlu, G. ve Tuncel M, (2008). “Aday Öğretmenlerin Eleştirel Düşünme Eğilimleri ile Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişki”, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 8 (1).
- Erçetin, S. S. (2004). *Örgütsel Zekâ ve Örgütsel Aptallık*, Asil Yayın Dağıtım, İstanbul, s. 5.10.13.14.19.31.33.
- Ergin, D., İşmen, E., Özabacı, N. (1999). EQ of Gifted Youths: A Comparative Study. *Gifted And Talented: A Challenge for the new Millenium 13th World Conference' de sunulan bildiri*, İstanbul.
- Erginsoy, D. (2002). Duygusal zeka ve kişilerarası ilişkiler tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi, Atatürk Üniversitesi Sosyal bilimler enstitüsü, yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Erzurum s. 32.
- Erkuş, A. (1998). *Psikoloji Terimleri Sözlüğü*. Doruk Yayınları, İstanbul. s. 31.40.
- Eymen, E. U. (2007). *Duygusal Zekâ*, Kalite Ofisi Yayınları, s. 33.
- Feldman, R. S. (1996). Understanding Psychology. ABD: McGraw Hill Inc. [AKT; Çakar, Ulaş. (2002). Duygusal Zekanın Dönüşümcü Liderlik Davranışı Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Fox, S. ve Spector, P. E. (2000). “Relations of Emotional İntelligence, Practical Intelligence, General Intelligence, and Trait Afectivity with Interview Outcomes: it’s not all just’G’ ”, Journal of Organizational Behavior, s. 210.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*, New York, Basic Books s. 60.
- Goleman, D. (1995), *Duygusal Zekâ*, (Çev. Banu Seçkin Yüksel), Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (1998). *İş Başında Duygusal Zekâ*, Varlık Yayınları, İstanbul, s. 12-14-53. 72.73.393.
- Goleman, D. (2000), *İş Başında Duygusal Zekâ*, Varlık Yayınları, İstanbul. s. 61.116,144,145,393-397.
- Goleman, D., Boyatzis, R. E., Mckee, A. (2005). *Yeni Liderler* (Çev. Filiz Nayır ve Osman Deniztekin), 4. Baskı, Varlık Yayınları, İstanbul. 13.14.394.446.
- Goleman, D. (2005). *Duygusal Zekâ Neden IQ’dan Daha Önemlidir?* (Çev. B.S. Yüksel), İstanbul: Varlık Yayınları. s. 13.14.446.
- Goleman, D. (2006). Working with Emotional Intelligence, New York, Bantom Books,. s. 74.
- Goleman, D. (2007), *Sosyal Zekâ*, Varlık Yayınları, İstanbul, s. 12.16.

- Goleman, D. (2007). *Social İntelligence*. New York: Random House s. 12.
- Goleman, D., Boyatzis, R. E., Mckee, A. (2009). *Primal Leadership: Prime Good Feelings in Followers*. Leadership, October 2009. Page 13.
- Göçet, E. (2006). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ ile Stresle Başa Çıkma Tutumları Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Güler, A. (2006). “İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. s. 26.
- Gürbüz, S., Yüksel, M. (2008). “Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2), s. 177.178.
- Gürsoy, A. (2005) *Liderlikte Duygusal Zekâ (Liderlik Özellikleri İle Duygusal Zekâlı Liderlere Ulaşılması) Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Manisa s. 60.
- Hazaryan, A. (1999). “*Zekâ Testleri Ne Kadar Zeki?*” *Cumhuriyet Bilim Teknik (Scientific American'dan çeviri)*, s.12.
- Herring, S. R. (2001). “The Relationship Between Social and Emotional Intelligence”, Unpublished Master's Thesis.
- İşmen, E. (2001). M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi Sayı 13.
- Jensen, A. R. (1969). How much can we boost I.Q. and scholastic achievement? *Harvard Educational Review*.
- Janssen, O. (2000): “Job Demands, Perceptions Of Effort-Reward Fairness and Innovative Work Behaviour”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol: 73, pp. 287 – 302.
- Kelly, K., Moon, Sidney, M. (1998). “Personal and Social Talents” *Phi Delta Kappan*, pp.743-747.
- Konrad, S., Hendi, C. (2001) *Duygularla Güçlenmek* (Çev. Meral Taştan ) Hayat Yayınları, İstanbul. s. 2.4.43.45.
- Konrad, S., Hendi, C. (2005) *Duygusal Zekâ Sayesinde Başarılı Bir Hayat, Duygularla Güçlenmek* (Çev. Meral Tastan), İstanbul: Hayat Yayıncılık. s. 13.

- Köknel, Ö. (1997). *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*, 8. Baskı, Altın Kitaplar Yayınları, İstanbul 343.
- Köksal, A. (2003). *Ergenlerde duygusal zeka ve karar verme becerileri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Law, K. S., Wong, C., Song, L.J. (2000). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*. 89 (3).
- Mabuçoğlu, (2006). Duygusal Zekâ ve Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler, s. 16.
- Martinez, M. N. (1997). The Smarts That Count. *HR Magazine*, 42 (11), 72-78.
- Mayer, J. ve Salovey, P. (1993). “The Intelligence of Emotional Intelligence”, *Intelligence*, pp.433- 442.
- Mayer, D. J., Salovey, P. (1997).“ What is Emotional Intelligence?” in Peter Salovey, Daniel Sluyter (Eds.). *Emotional Development and Emotional Intelligence USA: Basic Books* s.14.23.
- Mayer, J. (2000). “Emotion, Intelligence, and Emotional Intelligence”, *The Handbook of Affect and Social Cognition*, ed. J. P Forgası Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum&Associates, ss. 410 – 431.
- Mayer, D., Salovey, P., Caruso, D., (2004). “Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications”, *Psychological Inquiry*, C. 15, s. 2.3.197.198.199-215.
- Megep. (2007). Mesleki eğitim ve öğretim sisteminin güçlendirilmesi projesi [www.megep.meb.gov.tr](http://www.megep.meb.gov.tr) (25.03.2015).
- Merlevede, E. P. Vandamme R., Brideox, D. (2006). *7 Adımda Duygusal Zekâ*, (Çev. T. Kara) İstanbul. s. 261.
- Moller, C. (1999). *Hearthwork*. Hillerod: TMI. s. 217.
- Mumcuoğlu, Ö. (2002). “Bar-On Duygusal Zekâ Testi’nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması”, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı, s. 47.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*.
- Oleron, P. (1992). *Zekâ*. İstanbul: İletişim Yayınları, s. 6-8.

- Orhan, N. (2012). Bankacılık Sektöründe Duygusal Zeka ve Yenilikçi İş Davranışlarının İş Tatmini Üzerine Etkileri. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı. İstanbul.
- Otacıoğlu, G. (2009). Duygusal zeka (EQ) üzerine farklı eleştiri ve değerlendirmeler. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s.334-336.
- Öner, N. (1997). *Türkiye’de Kullanılan Psikolojik Testler* İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları. s. 28.
- Öztürk, Ş. (2004). Eğitimde yaratıcı düşünme. On dokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, s. 79.
- Palmer, B., Walls, M., Burggress, M., Stough, C. (2001). Emotional Intelligence and Effective Leadership. *Leadership and Organization Development Journal*.
- Pamukoğlu, E. (2004). Duygusal Zekânın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında İncelenmesi ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kocaeli s. 71-74.
- Parker, J. D. A. (2004). *Emotional Intelligence and Academic Success: Examining the transition from high school to university*. *Personality and Individual Differences*, 36, 163-172.
- Pehlivan, H., Köseoğlu, P. (2011). Fen lisesi öğrencilerinin kimya dersine yönelik tutumları ile akademik benlik tasarımlarının bazı ailesel faktörler açısından incelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 03 (40-79).
- Ramos, N. S., Fernandez, Berrucal, P., Extremera, N. (2007) “Perceived Emotional Intelligence Facilitates Cognitive-Emotional Processes Of Adaptation To An Acute Stressor” *Cognition and Emotion*, 21(4), pp. 758-772.
- Rowe, A. J. (2004). *Yaratıcı Zekâ*. Şule Gülmen (Çev.). İstanbul: Prestij. s. 90,132.
- Salovey, P., Grewal, D. (2005). The Science Of Emotional Intelligence. In *American Psychological Society*, Vol: 14, No: 6.
- Scherer, K. R. (1993). Studying the emotion-antecedent appraisal process: An expert system approach. *Cognition and Emotion* s. 325-355.
- Schneider, B. and Snyder, R. A. (1975), "Some Relationships Between Job Satisfaction and Organizational Climate." *Journal of Applied Psychology*, Volume 60. 31.
- Schutte, NS., Malouff, JM., Thorsteinsson, EB., Bhullar, N., Rooke, SE. (2007). A Meta-Analytic Investigation of The Relationship Between Emotional Intelligence and Health. *Pers Individ Differ*.

- Sonmaz, S. (2002). Problem Çözme Becerisi ile Yaratıcılık ve Zekâ Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. s. 44-48.
- Stein, S. J. ve Book, H. E. (2003). *Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı*. Müjde Işık (çev.). 1. Baskı. İstanbul: Özgür Yayınları, 12.13.27.303.
- Sternberg, R. J. (1997). "The Concept Of Intelligence And Its Role In Lifelong Learning And Success", *American Psychologist* pp. 1030-1037.
- Sternberg, R. J. (1999). The Theory Successful Intelligence: Finding A Balance. *Interamerican Journal Of Psychology* 336-342.
- Tarhan, N. (2015). *Duyguların Psikolojisi*, Timaş Yayınları.
- Thi, Lam ve Kirby. (2002). Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance. *The Journal of Social Psychology*.
- Tıkır, N. (2005). İlköğretim Okulu müdürlerinin öğretimsel liderlik davranışlarıyla duygusal zekaları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gaziantep Üniversitesi.
- Timuçin, A. (1994), *Felsefe Sözlüğü*, İstanbul. s. 262.
- Titrek, O. (2004). Eğitim Fakültesi Öğretim Üyelerinin Duygusal Yeterliklerini İş Yaşamında Kullanma ve Akademik Başarı Düzeyleri Arasındaki Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Toktamışoğlu, M. (2004), *Aklın Öteki Sesi Duygusal Zekâ İle Başarı*, İstanbul: Kapital yayınları, 2. Baskı. s. 80.103.104.
- Ural, A. (2001). "Yöneticilerde Duygusal Zekâ'nın Üç Boyutu", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 3, Sayı 2*, s. 212.
- Uzkurt, C. (2008). Pazarlamada değer yaratma aracı olarak yenilik yönetimi ve yenilikçi örgüt kültürü. İstanbul: Beta Basım A.Ş s. 13.
- Vernon, P. E. (1989), Chapter 5:The Nature-nurture Problem İn creativity, handbook of Creativity, Edited by John A.Glover;Royce R. Ronning; Cecil R.Reynolds. Plenum Pres, New York and London, pp. 93-108.
- Yaylacı, G. (2006). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği*, Hayat Yayınları, İstanbul. s. 202.
- Yelkikalın, N. (2006). "21. Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zekâ", *Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, Cilt: 1, Sayı: 2*.

Young, RC., Biggs, JT., Ziegler. ve ark. (1978) A rating scale for mania: reliability, validity and sensitivity. *The British Journal of Psychiatry*,133(5), 429-435.

## İNTERNET KAYNAKLARI

<http://www.tdk.gov.tr>. (Erişim tarihi: 12.03.2014).  
<http://www.aksarayram.gov.tr>. (Erişim tarihi: 26.03.2014).  
<http://www.e-psikoloji.com>. (Erişim tarihi: 13.04.2014).  
<http://www.eqi.org>. (Erişim tarihi: 28.04.2014).  
<http://www.basariyolu.com>. (Erişim tarihi: 10.01.2015).  
<http://www.frmtr.com>, (Erişim tarihi: 27.05.2014).  
<http://www.tedkayseri.k12.tr>. (Erişim tarihi: 08.02.2015).  
<http://www.anlambilim.net>. (Erişim tarihi: 14.06.2014).  
<http://www.msxlabs.org>. (Erişim tarihi: 25.04.2014).  
<http://www.turkischweb.com>. (Erişim tarihi: 20.02.2015).  
<http://www.aof.edu.tr>. (Erişim tarihi: 15.12.2014).  
<http://www.megep.meb.gov.tr>. (Erişim tarihi: 25.03.2015).  
<http://www.kayram.net>. (Erişim tarihi: 09.05.2014).  
<http://www.eokul-meb.com>. (Erişim tarihi: 01.06.2016).  
<http://www.anadolu.edu.tr>. (Erişim tarihi: 25.05.2015).  
<http://www.duygusalzekalar.blogcu.com>. (Erişim tarihi: 07.06.2016).  
<http://www.aymavisi.org/psikoloji>. (Erişim tarihi: 05.06.2016).  
<http://www.ozeldersimiz.com.tr>. (Erişim tarihi: 12.12.2015).  
<http://www.slideplayer.biz.tr>. (Erişim tarihi: 26.05.2016).  
<http://www.epmagazine.org>. (Erişim tarihi: 06.06.2016).  
<http://www.kimpsikoloji.com>. (Erişim tarihi: 28.04.2016).  
<http://www.bunedir.org>. (Erişim tarihi: 09.05.2016).  
<http://www.nwlink.com>. (Erişim tarihi: 04.03.215).  
<http://www.duygusalzeka.net>. (Erişim tarihi: 28.04.2015).  
<http://www.varoluscuterapi.com>. (Erişim tarihi: 12.06.2016).  
<http://www.kigem.com>. (Erişim tarihi: 14.06.2016).  
<http://www.tavsiyedyorum.com>. (Erişim tarihi: 16.05.2016).  
<http://www.felsefetasi.org>. (Erişim tarihi: 10.11.2015).  
<http://www.ekin.k12.tr>. (Erişim tarihi: 20.07.2016).  
<http://www.docs.neu.edu.tr>. (Erişim tarihi: 30.07.2016).  
<http://www.iqelite.com>. (Erişim tarihi: 02.08.2016).  
<http://www.osmanaydinli.com>. (Erişim tarihi: 05.08.2016).  
<http://www.bilgicik.com>. (Erişim tarihi: 02.08.2016).  
<http://www.nevzattarhan.com>. (Erişim tarihi: 08.08.2016).  
<http://www.ogretmen.info>. (Erişim tarihi: 04.08.2016).



## EKLER

### Ek-1 Anket Formu

#### Değerli Öğretmenler:

“**Duygusal Zeka ile yenilikçi iş anlayışı arasındaki ilişki**” adlı yüksek lisans tezi hazırlamaktayım. Sizden ricam bu konuda hazırladığım soru formunu samimi bir dille doldurmanız. Vereceğiniz bilgiler çalışmam için büyük önem taşımaktadır. Bu çalışma sonucunda elde edilecek bilgiler bilimsel amaçla kullanılacak olup cevaplarınız ve kimliğiniz tamamen gizli tutulacaktır.

**Çalışmama gösterdiğiniz / göstereceğiniz katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederim.**

**Araştırmacı:** Süleyman ÇITAK ( Öğretmen, Toroslar, Muhsin Yanpar İlkokulu )

**Danışman:** Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN

**İrtibat Adresi:** Toros Üniversitesi  
45 Evler Kampüsü-MERSİN  
abdullah.caliskan@toros.edu.tr  
repti.81@mynet.com.tr

### I. BÖLÜM

#### 1) Cinsiyetiniz

Erkek ( ) Kadın ( )

#### 2) Yaşınız:

18–24 ( ) 25–34 ( ) 35–44 ( ) 45–54 ( ) 55–64 ( )

#### 3 Eğitim Durumunuz:

Ön Lisans ( ) Üniversite ( ) Yüksek Lisans-Doktora ( )

#### 4) Medeni Haliniz:

Evli ( ) Bekar ( )

#### 5) Kıdem yılınız

0-5 ( ) 6-10 ( ) 11-15 ( ) 16-20 ( ) 21 yıl ve üstü ( )

## 2. BÖLÜM

Duygusal zeka, duyguları anlama ve onları kontrol etme yeteneğini ifade eder. Kişinin duygularıyla uyumlu olması, onları anlayarak ifade etmesi ve davranışlarını yönlendirmesi anlamına gelir. Bunun yanında başkalarının da duygularını, motivasyonlarını anlamak, empati kurabilmek, işbirliği sağlamak gibi başka yetenekleri de içerir. Lütfen, aşağıdaki ifadeleri okuyunuz ve her bir ifadeye katılma derecenizi ilgili hücreye "x" işareti koyarak belirtiniz.

Soru No		Asla	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her zaman
1	Problemleri olan insanlara yakınlık gösteririm					
2	İhtiyacı olan kişilere yardım etmek için elimden geleni yaparım					
3	Acı çeken insanları görmek beni mutsuz eder					
4	Biri kırdığında, o kişinin incindiğini hemen anlarım					
5	Biriyle alay edildiğinde, bundan rahatsız olurum					
6	Telaşlı, sinirli, heyecanlı biri, benimle konuşurken sabır ve hoşgörü ile dinlerim					
7	Bir kişinin diğer bir kişi tarafından ezildiğini görmek beni çok rahatsız eder					
8	Biri beni sınırlandırmaya başladığında, öfkelenmek yerine neden böyle davrandığını düşünürüm					
9	Biri bana gücendiğinde bunu hemen anlarım					
10	Birçok durumda insanlara ikinci bir şans veririm					
11	Birinin kendinden güçsüz bir kişiye ya da varlığa zarar verdiğini gördüğümde müdahale ederim					
12	Bana yönelik eleştirileri kabullenmekte zorlanırım					
13	Bir problemi, kendiliğinden çözülmesi için, zamana bırakırım					
14	Birisi bana verdiği sözde durmadığında canım sıkılır					
15	Beklenmedik problemler, önemsiz de olsalar canımı sıkar. (Örneğin; okula giderken arabamın veya otobüsün bozulması)					
16	Birinin bana gözünü dikerek bakmasından rahatsız olurum.					
17	Topluca yapılacak faaliyetlerde organizasyon sorumluluğunun bende olmasından rahatsız olurum.					
18	Bir iddiayı veya yarışı kaybettüğimde çok bozulurum.					
19	Olay ve kişiler karşısında, duygularımın ne olduğunu kolayca değerlendiririm.					
20	Trafikte ya da bir sırada uzun bir süre beklemek gibi olaylar beni rahatsız eder.					
21	Çoğu kişi duygularını benimle paylaşmaktan çekinmez.					
22	Kişiler benimle vakit geçirmekten hoşlanırlar.					
23	Mümkün olduğunca sorumluluktan kaçırım.					
24	En hassas konularda bile hissettiğim duyguları kendime rahatça itiraf ederim.					
25	Bir olaya tepki verdiğimde, neden o şekilde davrandığımı farkındayım.					
26	Sevdiğim kişilerle olan ilişkilerimi nasıl geliştirebileceğimi düşünürüm.					
27	Bir kişiden hoşlanmadığımda, o insandan neden hoşlanmadığımı sebeplerini bulmaya çalışırım.					

28	Birisi beni huzursuz ettiğinde neden huzursuz olduğumu düşünürüm.					
29	İşleri ağırdan alırım.					
30	Amaçlarımı gerçekleştirebilmek için hoşlandığım şeyleri yapmaktan vazgeçerim.					
31	Zor bir iş karşısında çok heyecanlansam da gerekli ön hazırlıkları yaparım.					
32	Üzülsem de, sevinsem de duygularımın işlerimi engellemesine fırsat vermem.					
33	Başarısızlıklar ve hayal kırıklıkları ders alınması gereken olaylardır.					
34	İşler iyi gitmese de kolay kolay yılmam.					
35	Amacımın ne olduğunu unutmam.					

### 3.BÖLÜM

Aşağıda yenilikçi iş davranışlarını ölçmeye yarayan 9 tane ifade bulunmaktadır. Bu ifadelerden her birini cevaplandırırken, ifadeye katılma derecenizi (x) işareti ile belirtiniz.

		Asla	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her zaman
36	Kendi işim dışındaki sorunlara da önem veririm.					
37	İşlerin nasıl geliştiğini merak ederim.					
38	Yeni iş metotları, teknikleri ya da araç-gereçleri araştırıp öğrenirim.					
39	Sorunlara farklı çözümler geliştiririm.					
40	İş yürütme konusunda yeni yaklaşımlar ortaya koyarım.					
41	İnsanları yenilikçi fikirleri desteklemeleri için ikna ederim.					
42	İşin uygulanabilmesi için sistematik olarak yenilikçi fikirler ortaya atarım.					
43	Yeni fikirlerin uygulanmasında katkıda bulunurum.					
44	Yeni işlerin geliştirilmesinde çaba gösteririm.					

## ÖZGEÇMİŞ

1981 yılında Hakkari’de doğdu. İlk öğrenimini Hakkari merkez TOBB İlkokulu’nda, orta öğrenimini Hakkari Anadolu Lisesi’nde tamamlamıştır. 2003 yılında Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sınıf Öğretmenliği Bölümünü, 2011 yılında Anadolu Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümünü bitirmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde çeşitli okullarda öğretmenlik. Müdür yardımcılığı ve Müdürlük görevini yapmıştır. Halen Mersin’in Toroslar ilçesinde Muhsin Yanpar İlkokulu’nda öğretmenlik görevini yürütmektedir.

