

**T.C.**  
**ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**  
**2015-YL-065**

**DUYGUSAL ZEKA İLE AKADEMİK BAŞARI**  
**İLİŞKİSİ: TURİZM LİSANS ÖĞRENCİLERİ**  
**ÜZERİNE ARAŞTIRMA**

**HAZIRLAYAN**  
**Emil MAMMADOV**

**TEZ DANIŞMANI**  
**Yrd. Doç. Dr. Elvan KESER**

**AYDIN-2015**



**T.C.**  
**ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Emil Mammadov tarafından hazırlanan "Duygusal Zeka Düzeyi ile Akademik Başarı İlişkisi: Turizm Lisans Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tez, 09/10/2015 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

Unvanı, Adı ve Soyadı :	Kurumu :	İmzası:
Başkan :Yrd. Doç. Dr. Elvan KESER	ADÜ Turizm Fakültesi	.....
Üye :Doç. Dr. Berrin GÜZEL	ADÜ Turizm Fakültesi	.....
Üye :Yrd. Doç. Dr. Uğur KİLİNÇ	MAKÜ Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	.....

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun .....sayılı kararıyla ..... tarihinde onaylanmıştır.

Prof. Dr. Recep TEKELİ  
Enstitü Müdürü



**T.C.**  
**ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

09/10/2015

Emil MAMMADOV



## ÖZET

### **DUYGUSAL ZEKA DÜZEYİ İLE AKADEMİK BAŞARI İLİŞKİSİ: TURİZM LİSANS ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Emil Mammadov

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Elvan KESER

2015-103sayfa

Bu araştırmanın temel amacı Türkiye’de turizm eğitimi alan öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ile akademik başarıları arasında ilişkinin olup olmadığını saptamaktır. Araştırmaya Anadolu, Gazi, Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi ve Adnan Menderes Üniversitelerinde turizm eğitimi alan 2, 3 ve son sınıf öğrencilerinden 470 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin duygusal zeka düzeyi değerlendirilirken Reuven Bar-On’un Duygusal Zeka Envanteri esas alınmıştır. Akademik başarıları değerlendirmek için ise ağırlıklı genel not ortalaması tercih edilmiştir. Elde edilen birincil verilerin analizinde ki-kare ve Kruskal-Wallis testleri kullanılmıştır.

Araştırma sonucuna göre turizm öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile akademik başarıları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekanın alt boyutları olarak ele alınan özgüven, özdeğerlendirme, genel ruh hali, strese dayanıklılık ve özdenetim ile akademik başarı arasındaki bir ilişkinin anlamsız karakter taşıdığı saptanmıştır. Duygusal zekanın uyum sağlama boyutu ile akademik başarı arasındaki ilişkinin anlamlı karakter taşıdığı tespit edilmiştir. Ayrıca farklı üniversite ve bölümlerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasındaki fark anlamlılık göstermemiştir.

**ANAHTAR KELİMELER:** Duygusal Zeka, Akademik Başarı.





## **ABSTRACT**

### **RELATIONSHIP BETWEEN THE LEVEL EMOTIONAL QOUTIENT AND ACADEMIC ACHIEVEMENT: RESEARCH ON THE TOURİSM BACHELOR STUDENTS**

Emil Mammadov

M.sc. Thesis, at Tourism Management  
Supervisor: Asiss Professor Elvan Keser

The main purpose of this research is to find if there is a statistical relationship between emotional quotient levels of tourism students in Turkey and academic achievement or not. 470 second, third and last year students from Anadolu, Gazi, ESOGU & Adnan Menderes Universities took part in this research as a respondent. Reven Bar-On's Emotional Quotient Inventory was selected to measure students' emotional quotient level and grade point average was selected to measure academic achievement. Chi-square and Kruskal-Wallis tests were used in order to work with primary data.

According to the results of this research there is a positive, weak and meaningful relationship between emotional quotient and academic achievement. However any relationship wasn't found between academic achievement and self-confidence/self-evaluation/general mood/endurance/self-control which were evaluated as dimensions of emotional quotient. Only adjustment has meaningful relationship with academic achievement. Moreover the difference of the levels of students' emotional quotient from various universities and faculties was meaningless.

**KEY WORDS:** Emotional Quotient, Academic Achievement



## ÖNSÖZ

Araştırma boyunca benden hiçbir türlü yardımını esirgemeyen, bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşan değerli hocam ve tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Elvan Keser'e sonsuz teşekkürler. Aynı zamanda değerli zamanından ayırıp araştırmada bana yön veren Yrd. Doç. Dr. Uğur Kiliç ve Doç.Dr. Berrin Güzel'e de teşekkür ediyorum. Eğitim hayatı boyunca, her zaman bana destek olan aileme sonsuz şükranlarımı sunuyorum. Ayrıca yüksek lisans yaptığım sürede bana maddi konuda yardımcı olan Yurtdışı Türkler ve Akraba Toplulukları Bakanlığı ve Azerbaycan'ın Eğitim Bakanlığına da teşekkür ediyorum.

Emil Mammadov

Ekim, 2015



## İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iii
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI.....	v
ÖZET.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÖNSÖZ.....	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xvii
TABLolar DİZİNİ.....	xix
EKLER DİZİNİ.....	xxi
GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	8
1.2. Çalışmanın Aşamaları.....	9
2. KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	10
2.1. Duygusal Zekanın Kavramsal Gelişimi.....	10
2.2. Duygusal Zekanın Tanımı.....	12
2.2.1. Duygusal Zeka ve IQ.....	13
2.3. Duygusal Zeka Modelleri.....	15
2.3.1. Daniel Goleman'ın Duygusal Zeka Modeli.....	15
2.3.1.1. Özbilinç.....	16
2.3.1.2. Duyguları İdare Edebilmek.....	19
2.3.1.3. Motivasyon.....	23
2.3.1.4. Empati.....	25
2.3.1.5. Sosyal Beceriler.....	28
2.3.2. Bar-On'un Duygusal Zeka Modeli.....	31
2.3.2.1. Kişisel Beceriler.....	32
2.3.2.2. Kişilerarası Beceriler.....	33
2.3.2.3. Uyum Sağlama Yeteneği.....	34
2.3.2.4. Stres Yönetimi.....	34

2.3.2.5. Genel Ruh Hali.....	34
2.3.3. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zeka Modeli .....	35
2.3.3.1. Duyguları Tanımlayabilme Yeteneği.....	36
2.3.3.2. Düşünmeyi Kolaylaştırmak için Duyguları Kullanma Yeteneği ...	36
2.3.3.3. Duyguları Anlama Yeteneği .....	37
2.3.3.4. Duyguları Yönetme Yeteneği .....	38
2.4. Duygusal Zekanın Önemi .....	38
2.4.1. Duygusal Zeka ve Eğitim.....	39
2.4.2. İşbaşında Duygusal Zekanın Önemi .....	41
2.4.3. Liderlikte Duygusal Zekanın Önemi.....	43
2.4.4. Duygusal Zekanın Aile Hayatındaki Önemi .....	44
2.5. Akademik Başarı.....	45
2.5.1. Akademik Başarıyı Etkileyen Faktörler.....	47
2.6. Duygusal Zeka ile Akademik Başarı Arasında İlişkiye Dair Çalışmalar .....	48
3. ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR .....	51
3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler .....	51
3.2. Veri Toplama Yöntemi ve Tekniği .....	53
3.3. Evren ve Örneklem .....	54
3.4. Araştırmanın Varsayımları.....	56
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	56
3.6. Veri Çözümlemesinde Kullanılan İstatiksel Teknikler .....	57
4. ARAŞTIRMA BULGULARI .....	58
4.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri .....	58
4.2. Normal Dağılım .....	59
4.3. Faktör Analizi .....	59
4.3.1. Faktör Analizi Sonucunda Çıkarılan Maddeler .....	63
4.4. Araştırmanın Bulguları .....	64

4.4.1. “Öğrencilerin toplam duygusal zeka puanları ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır” hipotezi ile ilgili bulgular .....	65
4.4.2. “Öğrencilerin özgüven boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.” hipotezine dair bulgular .....	67
4.4.3. “Öğrencilerin özdeğerlendirme boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır” hipotezine dair bulgular.....	67
4.4.4. “Öğrencilerin uyum sağlama boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır” hipotezine dair bulgular .....	68
4.4.5. “Öğrencilerin genel ruh hali boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır” hipotezine dair bulgular .....	68
4.4.6. “Öğrencilerin strese dayanıklılık boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır” hipotezine dair bulgular.....	69
4.4.7. “Öğrencilerin özdenetim boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır” hipotezine dair bulgular .....	69
4.4.8. ”Farklı üniversitelerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark vardır” hipotezine dair bulgular.....	70
4.4.9. ”Farklı bölümlerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark vardır” hipotezine dair bulgular .....	71
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER .....	72
KAYNAKÇA .....	77
EKLER .....	85
ÖZGEÇMİŞ.....	103





## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 3.1. araştırma modeli “Duygusal zeke ile akademik başarı arasındaki ilişki”.....	51
--	----



## TABLolar DİZİNİ

Tablo 2.1. Daniel Goleman'ın Duygusal Zeka Modeli.....	17
Tablo 2.2. Reuven Bar-On'un Duygusal Zeka Modeli.....	32
Tablo 2.3. Duygusal Zeka İle Akademik Başarı Arasındaki İlişkiye Dair Çalışmalar.....	49
Tablo 4.1. Katılımcı Profili.....	58
Tablo 4.2. Faktör Analizi Sonuçları.....	61
Tablo 4.3. Duygusal Zeka ile Akademik Başarı Arasındaki İlişkiye Dair Ki-Kare Analizinin Sonuçları.....	66
Tablo 4.4. Farklı Bölüm ve Üniversitelere Göre Yapılmış Kruskal-Wallis Testinin Sonuçları .....	70



## EKLER LİSTESİ

EK 1: Anket Formu.....	85
EK 2: Pilot Çalışma Sonucunda Teste Alınmayan Maddeler.....	86
EK 3: Güvenirlilik Analizi (SPSS Çıktısı).....	89
EK 4: Katılımcı Profiline Ait Frekans Tabloları (SPSS çıktısı).....	90
EK 5: Normallik Testi (SPSS çıktısı).....	92
EK 6: Faktör Analizi Sonucu (SPSS çıktısı).....	93
EK 7: Faktör Analizi İlk Hali (25 madde ile).....	95
Ek 8: Alınmış Duygusal Zeka Ölçeğinin Boyutları ve İfadeleri.....	99



# 1. GİRİŞ

Tarih boyunca zeka kavramı hemen hemen tüm topluluklarda önem verilen kavramlardan biri olmuştur. İnsanlar farklı değerlendirmelerin sonucuna göre sınıflandırılmakta ve bu sınıflandırmalar işe alımlardan eş seçimine kadar hayatın değişik alanlarında belirleyici rol oynamaktaydı. Buna karşın yaklaşık son elli yıla kadar duyguların öneminden az bahsedilmiş ve genel olarak duyguların yıkıcı gücü ön plana çıkarılmıştır. Daha sonra aklın uzun süren egemenliği sorgulanmaya başlanmış ve yapılan araştırmalar sonucunda duygular gitgide önem kazanmaya başlamıştır (Kavcar, 2011; 1-2). Eşit zekaya sahip olan iki kişiden birinin hayatta başarılı, diğersinin ise başarısız olmasının gözlemlenmesi aklın egemenliğinin sorgulanmaya başlamasının en önemli nedenlerinden biri olmuştur. Daha sonralar yapılan araştırmaların sonucunda bilişsel zekanın tek başına başarıda yeterli olmadığı kabul edilmiştir (Goleman, 1996; 64-65).

Duyguların hayattaki yeri daha iyi anlaşıldıkça duygulara daha çok önem vermeye başlanmıştır. Bilim adamları iyi düzeyde duygusal becerilere sahip olan kişilerin hayatta diğerslerine göre daha başarılı olduklarını söylemektedirler. Bu yeterliliklere sahip olan insanlar ister eğitimde, ister iş yaşamında, isterse de aile hayatında başarı elde etmektedirler ki bu da, duygusal zekanın hayatın hemen hemen tüm alanlarında gerekli olduğunu göstermektedir (Maree ve Petersen, 2012; 162). Duyguları inceleyen ve onları ilk defa bilimsel olarak örgütlere taşıyan bilim adamları duyguların günümüz işletmelerde yok sayılmayacağını ifade etmişlerdir. Bu çalışmalar insan kaynaklarının önemi üzerine yoğunlaşan birçok işletme için insan davranışlarını anlamada ve geliştirmede yeni ufuklar açmıştır (Acar, 2001; 3-4).

Dünya genelinde son zamanlarda hizmet sektörünün payı gittikçe artmaktadır. Ülkelerin birçoğu psikolojinin, algı yönetiminin sonuçlarını pratikte uygulayarak daha önce değeri olmayan varlıklara değer katarak hizmet sektöründen faydalanmaktadır. Turizm sektörü de "temiz endüstri" olarak kabul edilen hizmet sektörünün önde gelen dallarından birisi olduğundan ülkelerin birçoğu turizmin geliştirilmesine önem vermektedir (Karataş ve Babür, 2013; 18; Beken, 2007; 13). Dünya Turizm Örgütü tarafından yapılan açıklamada 2014 senesinde dünyadaki toplam mal ve hizmet ihracının %6'sı ve toplam hizmet ihracının ise %30'u turizm sektörünün payına düşmektedir. Bu konuda turizm

dünya ekonomisinde enerji, kimya ve gıda sektörlerinden sonra dördüncü sırada yer almaktadır ([www2.unwto.org/content/why-tourism](http://www2.unwto.org/content/why-tourism) 29.05.2015). Turizm sektörüne yatırılan sermayenin kısa sürede döviz kazandırmaya başlaması (Coşkun, 2011; 37), ülkenin döviz ihtiyacını karşılayarak ödemeler dengesine olumlu katkıda bulunması (Atik, 1995; 420-421) turizmin ülkeler bazında önemini artırmaktadır. Ayrıca turizmden elde edilen gelirlerin çarpan katsayısı ile ekonomide canlanma yaratması (Shoyunchap, 2008; 33) ve turizmin bölgelerarası gelişmişlik düzeyi arasındaki uçurumu aradan kaldırması (Andraz vd, 2015; 257; İncera & Fernandez, 2014; 11; Oktayer vd, 2007; 26) turizmin devlet politikalarında sık sık tercih edilen sahalardan biri olmasını sağlamıştır (Song vd, 2012; 1667). Türkiye de ödemeler dengesi açık veren ülkeler arasında yer aldığı için (TCMB, 2014; 10) turizm sektörü bu açığın kapatılmasında devlet politikasının önemli tercihlerinden biridir (Boz, 2006; 94).

Turizmin ülke ekonomisine olan en büyük katkılarından biri de onun istihdam yaratma etkisinin olmasıdır. Dünya Turizm Örgütü'nün açıklamalarına göre 2014 senesinde açılmış olan her on bir iş yerinden biri turizm sektörünün payına düşmektedir ([www2.unwto.org/content/why-tourism](http://www2.unwto.org/content/why-tourism) 29.05.2015). Akdeniz Turizm ve Otelcilik Birliğinin araştırmalarına göre ise 2013 senesinde Türkiye'de artan her yüz istihdamdan on altısı turizm sektöründe olmuş ve bu konuda turizm diğer sektörleri geride bırakmıştır (AKTOB, 2014; 75). Turizmin istihdam yaratma gücünün çok olmasının en önemli nedenlerinden biri bu sektörde belli bir oranın üstünde makineleşme olanağının çok düşük olmasıdır. Başka bir nedeni ise turizmin bir hizmet endüstrisi olması ve burada insanların yüz yüze ilişkilerinin önem arz etmesidir (Boz, 2006; 43).

Turizmin istihdam yaratma özelliğini dikkate alan birçok ülke devlet politikalarında turizm sektörüne önemli yer ayırmaktadır. Hatta dünyanın en gelişmiş ekonomisine sahip olan Amerika'da 2011 senesinde Birleşik Devletlerin Ticaret Odası turizmin en çok istihdam yaratan altı sektörden biri olduğuna dair bildiriye başbakan ve Kongres'e sunmuştur (Kadiyali ve Kosova, 2012; 272). Turizm sektörü ülke ekonomisini doğrudan ve dolaylı şekilde etkilediği gibi istihdam yarattığı zaman da ekonomiye farklı şekillerde katkıda bulunmaktadır. Bu anlamda turizmin ekonomide üç farklı tipte istihdam oluşturduğu genel kabul görmektedir (Boz, 2006; 44).



- *Doğrudan istihdam:* Turistik tesislerde çalışan ve genel olarak turistlerle birebir iletişim içerisinde olan işletmelerde çalışan personelin yarattığı istihdam türüdür. Bu sınıfa genel olarak konaklama işletmeleri, ulaşım ve eğlence hizmeti veren işletmeler, turistik çekim yerlerinde faaliyet gösteren ve benzeri işletmeler dahildir. Ayrıca genel olarak turistik bölgelerde yer alan ve doğrudan turistlere hitap eden yiyecek- içecek işletmeleri, hediyelik eşya mağazaları ve benzeri işletmelerde çalışan personel de doğrudan istihdamın içerisinde yer almaktadır (WTTC, 2015; 2-3).

- *Dolaylı istihdam:* Turizm sektörü ile az veya çok bağlantılı olan, turistik arzı destekleyen işletmelerde çalışan personelin oluşturduğu işgücüdür. Bu işletmelere genel olarak inşaat, mobilya, yiyecek içecek üreten tarım veya sanayi sektöründeki, ticaret sektöründeki işletmeler vb dahildir (Boz, 2006; 44).

- *Ek istihdam:* Turizmin çarpan etkisi ile ekonomiyi canlandırması sonucunda turizmle ilişkisi olmayan sektörlerde oluşan istihdam türüdür (Boz, 2006; 44).

Turizm piyasalarında rekabetin artması, işletmelerin pazar payını korumak için sürdürülebilir turizm stratejileri geliştirmelerini zorunlu kılmaktadır. Böyle olduğunda sektörde kaliteli hizmet sunmak ön plana çekilen konulardan biri haline gelmektedir (Sharpley ve Foster, 2003; 688). Sektörde kaliteli hizmet sunmak için en çok önem verilen konuların başında müşterilere bireysel hizmet vermek ve bunu da yapabilmek için nitelikli çalışanların olması gelmektedir (Lui & Wall, 2006; 167-168). Her ne kadar turizm istihdamında eğitim düzeyi ve becerisi düşük olan çalışana yer olduğu söylene de, uzun vadede başarılı olmak isteyen işletmeler için nitelikli çalışan önde gelen şartlardandır. Turizm sektörü emek yoğun sektör olduğundan dolayı işletmenin başarılı olması bir nevi nitelikli çalışanlara bağlıdır. Yalnız böyle çalışanlara sahip olan işletmeler hizmet kalitesini sürdürebilir ve müşteri tatminine ulaşabilir ki, bu da sektörde başarılı olmak için olmazsa olmazlardandır (Üngüren vd, 2015; 2768).

Turizm sektörünün çok kültürlü bir yapıya sahip olması, sektörde müşteriler ile birebir ilişkilerin ön plana çıkması turizm sektöründe çalışan personel için yüksek düzeyde duygusal zekaya sahip olmayı neredeyse zorunlu

kılmaktadır. Çünkü iş yaşamının stresli anlarında kendi duygularını kontrol etmek, kendini motive etmek, sosyal ilişkileri olumlu bir şekilde yürütmek ve benzeri duygusal yeterlilikler başarılı olmak için hayati önem taşımaktadır. Turizm sektöründe çalışan elemanın sektöre uyum sağlaması, orada başarılı olması duygusal zeka yeterliliklerine sahip olmadan neredeyse imkansızdır (Akkoç, 2007; 3).

Genel olarak turizm sektöründe çalışan personelin ekonominin diğer sektörlerine göre düşük ücretle çalıştığı düşünülmektedir ve bundan dolayı çalışanlar daha çok kazanmak amacıyla sürekli yeni iş arayışındadırlar (Szivas & Riley, 1999; 768). Genel olarak turizm sektöründe istihdam eden elemanlardan havayolu ulaşımı hizmeti veren işletmelerde çalışanların ortalama ücretten daha yüksek ücret aldıkları öne sürülmektedir. Turizmin diğer alt sektörlerinde ise özellikle yiyecek-içecek sektöründe çalışanların ücretlerinin ortalama ücretten düşük olduğu gözlemlenmektedir (Choy, 1995; 136). Ama duygusal becerileri iyi düzeyde olan kişiler daha büyük hedeflere ulaşmak için özveride bulunur, büyük misyonda kendilerine amaç bulur, büyük amaçlara ulaşmak için belirli bir zaman diliminde düşük ücretle çalışabilirler. Bu yeterliliğe sahip olan kişinin sektörde başarılı olma ihtimalinin diğerlerine göre daha yüksek olması nedeniyle turizm eğitimi alan öğrencilerin bu hususa dikkat etmeleri gerekmektedir (Bar-On vd, 2000; 1116; Goleman, 1998; 152).

Turizmin mevsimsellik özelliğinden dolayı yoğun sezonda sektörde çalışma saatleri daha uzun olmakta (Coşkun, 2011; 44-45) ve yoğun olan müşteri talebini karşılamak ciddi anlamda strese dayanıklılık veya özdenetim gerektirmektedir. Şöyle ki, stresli ve zor durumlara karşı soğukkanlı ve olumlu bir şekilde karşı koyabilmek turizm sektöründe iyi hizmet verebilmek için oldukça önemlidir. Duygusal zeka düzeyi yeterli olan çalışanlar normal zamanda olduğu gibi turistlerin yoğun olduğu zamanlarda da baskı altında olmalarına rağmen sağlam kararlar alabilmektedirler (Bar-On vd, 2000; 1116).

Turizm sektöründe eğitim alan öğrencilerin kendi güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olmaları, kendilerini gözlemleyerek deneyimlerden anlamlı sonuçlar çıkarmaları onların iş yaşamındaki başarılarının temellerinden biri olabilir (Acar, 2001; 39-40). Öğrencilerin kendi potansiyellerini fark ederek bu doğrultuda kendilerini geliştirmeleri onların nitelikli çalışan olarak yetişmelerini sağlayabilir ki, bu da hem öğrenciler hem de turizm işletmelerinin

sürdürülebilirliği açısından önem arz etmektedir. Bundan dolayı öğrenciler iş yaşamından önceki son durak olan üniversitelerde iken kendi güçlü ve zayıf yanlarını dikkate alarak kendilerine uygun kariyer yolu belirlemeleri gerekmektedir (Bar-On vd, 2000; 1116).

Turizm sektöründe çalışan personelin dikkatli ve düzenli çalışması, ahlak kurallarına uygun davranması ve turistlere dürüst bir şekilde hizmet vererek güven oluşturmaları hem müşteri tatmini hem de turistik destinasyonun imajı açısından önem arz etmektedir. Böyle olduğu takdirde turizm işletmeleri uzun vadede başarıya ulaşabilir ve sektöre yatırılan yatırımlar gelir getirmeye başlayabilir (Goleman, 1998; 116). Ayrıca turizm sektöründe işletmelerin müşteri tatminine ulaşması için sürekli yenilikler yapması, sıra dışı girişimcilik çabalarını desteklemesi ve sektördeki değişimlere ayak uydurması gerekmektedir. Bundan dolayı turizm sektöründe istihdam edilen personelin yeni ve özgün fikirler üretebilmesi, inisiyatif sahibi olması, olaylara geniş açıdan bakarak değişimlerle başa çıkabilmeleri işletmelerin performansını etkilemektedir ki, bu da duygusal zekanın turizm sektöründe çalışanlar için ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Acar, 2001; 48-49).

Turizm bir hizmet endüstrisi olduğundan sektörde istihdam edilen çalışanların duygusal zekanın en önemli boyutlarından olan empatiye sahip olmaları gerekmektedir. Şöyle ki, sektörde çalışanların hem müşterilerin hem de meslektaşlarının gereksinim ve hislerini anlayarak onlara yardımcı olmaları gerekmektedir. Böyle olduğunda çalışanlar müşterilere iyi hizmet sunmakla birlikte örgütsel bağlılığa da katkıda bulunmuş olmaktadır (Goleman, 1998; 175). Aynı zamanda nitelikli çalışanın müşterilerin ihtiyacını anlayarak onu sundukları hizmetle eşleştirmesi, müşteri sadakatini artırmak için yollar araması ve mümkün olan yardımı memnuniyetle sunması gerekmektedir (Acar, 2001; 57). Turizm sektöründe kadın sayısının diğer sektörlerle göre daha fazla olmasının nedeni empati konusunda kadınların daha başarılı olması olabilir (Coşkun, 2011; 44).

Turizm sektörü çok kültürlü yapıya sahiptir ve aynı zamanda bu sektörde farklı altyapılara sahip olan insanlar bir arada çalışmaktadırlar. Bazı kaynaklarda turizm sektörü bu özelliğinden dolayı "mülteci endüstrisi" olarak adlandırılmaktadır (Szivas ve Riley, 1999; 768). Yeterli düzeyde duygusal zekaya sahip olan çalışan önyargılara meydan okuyarak farklı altyapılardan olan

insanlarla iyi ilişki kurabilir. Ayrıca farklı dünya görüşlerine sahip olan insanlara anlayış göstererek farklılığı bir fırsat gibi değerlendirebilir. Yalnız böyle çalışanlara sahip olan işletmeler sektörde başarılı olabilir. (Goleman, 1998; 196).

Turizm sektörü sosyal bir sektör olduğundan turizm işletmelerinde istihdam edilen çalışanların açık iletişimde ve karşılıklı ilişkilerde başarılı olması gerekir (Goleman, 1988; 221). Bununla birlikte turizm sektöründe çalışanların insanların gönlünü kazanmada, insanları dolaylı etkilemede becerili olmaları personelin sektörde ilerlemesi için oldukça önemlidir. Tüm bunlar duygusal zekanın turizm sektöründe çalışanlar için ve sektörde sorumluluk sahibi olan liderler için hayati önem taşıdığını göstermektedir (Acar, 2001; 63).

Duygusal zeka insanların iş hayatında veya liderlikte başarısının esas etkenlerinden olmakla birlikte insanların eğitim ve aile hayatına da fayda sağlamaktadır. Bundan dolayı üniversitelerde turizm eğitimi alan öğrencilerin şimdiden duygusal zeka yeteneklerini geliştirmeleri onların ileride nitelikli çalışan olarak yetişmelerini sağlayabilir (Kavcar, 2008; 5). Türkiye’de turizm eğitimi veren üniversitelerin çoğunda öğrencilerin duygusal zeka düzeylerinin geliştirilmesine yeterince önem verilmemektedir. Genel olarak üniversitelerde öğrencilere turizm hakkında teorik bilgiler öğretilmekte ve onların bu bilgileri uygulamaları için öğrencilere belli dönemlerde staj yaptırılmaktadır. Sektördeki yoğunluğu ve çalışma koşullarını gören öğrencilerin birçoğu üniversiteyi bitirdikten sonra sektörde çalışmak istemedikleri için değişik bölümlere yönelmektedirler. Oysa ki, öğrenciler kendi duygusal yeterliliklerini geliştirdikleri takdirde istenilen sektörde kendilerine uygun bir yol bulabilir ve bu yönde yoğunlaşarak başarılı bir kariyer çizebilirler (Özgen, 2006; 16).

Eğitimin bireysel ve toplumsal gelişmeye yön veren unsurların başında gelmesi nedeniyle üniversitelerde duygusal zekanın geliştirilmesine dikkat edilmesi gerekmektedir (Yılmaz, 2007; 51). Çünkü duygusal zeka becerileri iyi bir eğitim sayesinde, eğitimin her aşamasında geliştirilebilir. Duygusal zekanın geliştirilmesine önem verilmesi ise bilişsel zeka kapasitesinin daha etkili kullanılmasını sağlayabilir (Tufan, 2011; 25). Bundan dolayı önce öğretmenlerin kendi duygusal zeka düzeylerini geliştirmeleri gerekmektedir. Çünkü sadece yüksek düzeyde duygusal zeka becerilerine sahip olan öğretmenler öğrencilerin duygusal yönde gelişmesini olumlu yönde etkileyebilmektedirler (Tufan, 2011; 25).

Duygusal zeka konusunda yapılan kapsamlı araştırmaların (Goleman, Bar-On, Salovey ve Mayer vd) sonucuna göre duygusal zeka akademik başarıyı belirli bir düzeyde yordamaktadır. Akademik başarı duygusal zeka ile birlikte öğrencinin zeka düzeyi, bedensel gelişimi, aile ve okul ortamından kaynaklanan ve başka birçok nedenden etkilenebilir (Wurf & Croft-Piggin, 2014; 77). Aynı zamanda literatürde duygusal zeka ile bilişsel zekanın birbirinden bağımsız kavramlar olduğu sık sık karşımıza çıkmaktadır. Bir tarafta literatürde çokça rastlanan duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkinin olması, diğer tarafta ise duygusal ve bilişsel zekanın birbirinden bağımsız kavramlar olarak anlatılması, duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkinin düzeyi hakkında ilgi uyandırmaktadır. Çünkü bu ilişkinin düzeyinin oldukça yüksek olması duygusal zeka ile bilişsel zekanın birbirinden bağımsız olması hakkında kuşku doğurabilmektedir (Hemmati vd, 2004; 695). Bununla birlikte daha önce duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki istatistiksel ilişkiyi inceleyen araştırmalarda farklı ve çelişkili sonuçlar elde edilmiştir (Erdoğdu ve Kenarlı, 2008; 178-179). Bu nedenlerden dolayı bu çalışmada duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişki incelenecektir.

Duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi inceleyen bu araştırmanın birçok açıdan faydalı olacağı düşünülmektedir. Öncelikle turizm eğitimi veren kurumlarda öğretmenlerin bu konuya önem vermesine ve duygusal zekanın öğrencilere aşılanmasının önemini kavramaya yardımcı olabilir. Bununla birlikte bu çalışma turizm eğitimi alan öğrencilerin ister akademik başarıda, ister kariyer planlamasında, isterse de gündelik yaşamda olumlu sonuçlara ulaşmaları için faydalı olacağı tahmin edilmektedir. Bu sayede öğrencilerin duygusal zekanın önemini anlamaları ile kendi duygusal zeka düzeylerini geliştirme çabaları da artabilecektir. nc olarak bu çalışma turizm işletmeleri kendi istihdam edeceği her bir çalışan için işin özelliklerine uygun duygusal beceriler talep etmeleri için bir n fikir olabilir. Böyle olunca turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler daha kaliteli çalışanları tercih edebilirler. Ayrıca bu çalışma turizm işletmeleri için de insan kaynakları konusunda daha başarılı bir strateji izlemek amacıyla çalışanların güçlü ve zayıf yönlerini belirleyerek onları daha uygun pozisyonlarda alıştırmalarında faydalı olacağı düşünülmektedir.

## 1.1. Araştırmanın Önem ve Amacı

Son zamanlar duygusal zeka konusu bilimsel araştırmalarda en çok incelenen konulardan biri olmuştur. Duygusal zekanın insanların iş ve akademik yaşamda başarısının en önemli nedenlerinden biri gibi gösterilmesi bu konuya olan ilgiyi artırmaktadır. Ayrıca duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiye dair Yüksek Öğretim Kurumu'nda (YÖK) kayıtlı olan tezlerin ve başka birçok makale ve çalışmanın turizm fakültesinde ele alınmaması araştırmanın önemini artırmaktadır. Bununla birlikte araştırmaların birçoğunun tek bir üniversitede ele alınması bu araştırma açısından önem arz etmektedir.

Şimdiye kadar yapılmış çalışmaları bazılarında araştırmacılar duygusal zeka ile akademik başarı arasında bir ilişki olduğunu ileri sürmüş, bazıları ise tam tersine bu iki kavram arasında bir istatistiksel bağın olmadığını söylemişlerdir (Erdoğdu ve Kenarlı, 2008; 178-179). Daha önceki araştırmaların sonuçlarının farklı olmasından dolayı bu araştırmanın sonucunun hangi görüşü destekleyeceği bu araştırma açısından önem taşımaktadır. Ayrıca literatürde duygusal zeka ile bilişsel zekanın birbirinden bağımsız olduğu ileri sürülse de bu iki kavramın birbiri ile pozitif yönlü bir ilişkide olduğuna da sık sık rastlanmaktadır (Hemmati vd, 2004; 695). Duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişki düzeyinin yüksek olması duygusal ve bilişsel zekanın tamamen birbirinden bağımsız olması iddiaları hakkında kuşku doğurabilir. Ayrıca literatürde yüksek düzeyde IQ'nün sosyal ve duygusal becerilerden eksikliğe neden olduğuna da sık sık rastlanmaktadır (Goleman, 1998; 20). Bundan dolayı duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti araştırma açısından önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye'de turizm eğitimi alan öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ile akademik başarıları arasında ilişkinin olup olmadığını saptamaktır. Bu temel amaç doğrultusunda çalışmanın diğer amaçları öğrencilerin duygusal zekanın alt boyutlarının düzeyleri ile akademik başarıları arasında ilişkinin olup olmadığını ve farklı üniversite ve bölümlerde öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını ortaya çıkarmaktır.

## 1.2. Çalışmanın Aşamaları

Bu çalışma duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi incelemektedir ve çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümü olan birinci bölümde araştırmanın konusu ve neden bu konunun seçildiği hakkında bilgi verilmiştir. Bununla birlikte bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, faydaları ve aşamaları hakkında açıklama verilmiştir. İkinci bölüm literatür bölümü olup duygusal zeka ve akademik başarıdan bahsedilmiştir. Bu bölümde duygusal zekanın kavramsal olarak gelişimi, tanımı, EQ ve IQ arasındaki fark, farklı duygusal zeka modelleri, duygusal zekanın hayatın farklı alanlarındaki önemi, akademik başarı ve onu etkileyen faktörler ve duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölüm araştırmanın yöntem kısmı olup araştırmanın evren ve örnekleme, varsayımları ve sınırlılıkları, veri toplama ve çözümlene yöntemlerini kapsamaktadır. Dördüncü bölüm ise duygusal zeka ve onun boyutları ile akademik başarı arasında ilişki olup olmadığına dair yapılan araştırmanın sonuçlarından bahsetmektedir. Aynı zamanda bu bölümde farklı üniversite ve bölümlerde turizm eğitimi alan öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri arasında istatistiksel bir farkın olup olmadığı da incelenmiştir. Son olarak araştırmanın sonuç ve öneriler kısmında araştırmada elde edilen bulgu ve değerlendirmelere göre sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

## 2. KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Duygusal Zekanın Kavramsal Gelişimi

Birinci Dünya Savaşı'yla birlikte IQ testlerinin parlak dönemi başlamıştır. "IQ tarzı düşünme" ile insanlar ya zekidir ya da zeki değildir. Üniversiteye giriş puanları, akademik not ortalamaları gibi rakamsal veriler insanların zeki kişiler arasında yer alıp almadığını belirlemektedir (Goleman, 1996; 67). Bununla birlikte zaman zaman IQ kuramcılarını "duygu" ve "zeka" anlayışlarının birbirinden tam farklı ve bağımsız terimler olmadığını söyleyerek, duyguları zekayla bağdaştırmaya çalışmışlardır. İlk kez 1920 senesinde E.L.Thordike sosyal zeka kavramını ileri sürmüştür ki, bu da daha sonralar geliştirilecek olan duygusal zeka kavramının özünü oluşturmaktadır (Altıntaş, 2009 ;17). Thordike sosyal zekayı "başkalarını anlayabilme ve yönetme yeteneği ve aynı zamanda insan ilişkilerinde akıllıca davranabilme" olarak tanımlamıştır (Stapleton, 2005; 3). Dönemin diğer psikologları sosyal zekaya karşı kuşkucu bir tavır sergilemişler ve bunu "başkalarını istediği gibi yönlendirebilme" gibi algılamışlardır. Ancak daha sistemli bir çalışma ile Robert Sternberg, Thordike'in vardığı sonuca ulaşmıştır. Sternberg sosyal zekanın akademik başarıdan bağımsız ve kişinin pratik yaşamda başarılı olabilmesi için önemli olduğunu söylemiş ve kişisel zeka ile ilgili yorumlarda bulunmuştur (Caruso ve Salovey, 2007; 60; Goleman, 1996; 72).

1983 senesinde Howard Gardner yazmış olduğu "Zihin Çerçeveleri (Frames of Mind)" kitabında tek tip bir zekanın şart olmadığını altını çizerek IQ görüşüne karşı gelmiştir (Goleman, 1996; 67). Gardner bu kitabında yedi önemli zeka tipinin olduğunu savunmuştur ki, bunlar matematik-mantıksal, sözel, ressamlık gibi sanatlarda gereken uzamsal zeka, devinduyumsal, müzik, kişilerarası zeka ve kişinin içsel zekalarıdır (Stapleton,2005; 3). Gardner'in "çoklu zeka" modelindeki son iki zeka tipi duygusal zeka açısından büyük önem taşımaktadır. Kendisinin "kişisel zeka" olarak adlandırdığı bu zeka tiplerinin birincisi kişilerarası zeka olup çevremizdeki olaylar, insanlara tepki ve onlarla uyumlu bir biçimde baş etme yeteneği iken, ikincisi kişinin içsel zekası olup kendinin ve başkalarının duygularını tanıma ve kendi duygularını değerlendirme olarak görmüştür (Shuler, 2004; s 2). Gardner kişilerarası zekanın aşağıdaki dört ayrı boyutu olduğunu ileri sürmüştür (Goleman, 1996; 164).

- *Grupları organize edebilme*; kurumdaki insanları harekete geçirip,



çabalarını koordine etmektir.

- *Tartışarak çözüm bulma*; çatışmaları engelleyen ve ortaya çıkan anlaşmazlıklara çözüm bulma yeteneğidir.
- *Kişisel bağlantı*; empati kurma ve ilişkiye girme yeteneğidir.
- *Sosyal analiz*; insanların hislerini, niyetlerini ve sorunlarını anlama yeteneğidir.

Duygusal zeka (Emotional İntelligence) ile ilgili ilk kapsamlı kuramı hazırlayan John Mayer ve Peter Salovey (Goleman, 1998; 393) 1990 senesinde gazetede yayımladıkları ‘‘Hayal Gücü, Düşünce ve Kişilik’’ isimli makale ile bu kuramın özünü oluşturmuşlardır. Daha sonra 1997’de Salovey ve Mayer ‘‘Duygusal Gelişim ve Duygusal Zeka’’ adlı kitaplarında duygusal zekayı daha kapsamlı ele almışlar ve duygusal zeka modeli geliştirmişlerdir (Caruso ve Salovey, 2007; 60). Bu model sosyal zeka üzerine kurulmuş bir model olup yazarlar tarafından sosyal zekanın bir alt kümesi olarak alınmıştır ve daha sonra duygusal zeka konusunu inceleyen başka araştırmacıların çalışmalarına ışık tutmuştur (Seal ve Brown, 2010; 145).

Başka bir duygusal zeka modeli (Emotional Quotient) İsraili psikolog Reuven Bar-On tarafından hazırlanmıştır (Goleman, 1998; 393). Bar-On 1988 senesinde yazmış olduğu ‘‘Yeni Duygusal Zeka ile Psikolojik Sağlık Konseptinin Geliştirilmesi’’ (The Development of a Concept of Psychological Well-Being, coined the phrase ‘‘Emotional Quotient) isimli doktora tezinde duygusal zekanın genel ruh haline yansımaları belirtmiştir. Reuven Bar-On EQ kavramını literatüre getirmesiyle ünlü olmuş ve daha sonraları duygusal zeka konusunda yapılan birçok araştırmada tercih edilmiş olan EQ-I (Emotional Quotient Inventory) ölçeğini geliştirmiştir (Seal vd, 2012;145).

Duygusal zeka kavramının son zamanlarda çok ünlü olması Daniel Goleman’ın ismiyle ilgilidir. Goleman’ın 1996 yılında yayımladığı ‘‘Duygusal Zeka (EQ) Neden IQ’dan Daha Önemlidir’’ kitabı satış rekorları kırmıştır. Bu kitapta genel olarak EQ’nun eğitim ve aile yaşamındaki öneminden bahseden Goleman, IQ’nun hayat başarısında payının en fazla yüzde yirmi olduğunu ileri sürmüştür (Goleman, 1996; 62). İki sene sonra Daniel Goleman yayımladığı ‘‘İşbaşında Duygusal Zeka’’ adlı kitabında duygusal zekanın iş yaşamında ve

liderlikte ne kadar önemli olduğunu altını çizmiştir. Bu kitabında Goleman, IQ'nun başarıdaki payının en fazla yüzde yirmi beş, en az yüzde dört civarında olduğunu söylemiştir (Goleman, 1998; 29).

## 2.2. Duygusal Zekanın Tanımı

Bilim adamları duygusal zekanın tanımını farklı şekilde yapmış ve konuya farklı bakış açısından yaklaşmışlardır. Kimileri duygusal zekayı bir yetenek olarak görmüş, kimileri ise duygusal zekayı bir özellik olarak ele almış ve tanımını da bu açıdan yapmışlardır (Tok, 2008; 31). Ama genel olarak duygusal zeka tanımlarının hemen hemen hepsinde insanların kendi duygularını anlamaları ve yönetmeleri, başkalarının duygularını anlamaları ve duyguları yaşamı zenginleştirecek biçimde kullanmaları gibi ortak özellikler vurgulanmaktadır.

Daniel Goleman (1998) duygusal zekayı ‘‘kişinin kendi ve başkasının hislerini tanıma, kendisini motive etme, kendi içindeki ve kişilerarası ilişkilerdeki duyguları iyi yönetme yetisidir’’ şeklinde tanımlamıştır (Goleman, 1998; 393).

Peter Salovey ve David Caruso (1997) ise duygusal zekanın duyguları tanımlayabilme, kullanma, anlama ve yönetme becerilerinin toplamı olduğunu savunmuştur (Caruso ve Salovey, 2007; 11).

Reuven Bar-On (1988) duygusal zekayı ‘‘bir kişinin çevresel baskılarla baş etmede başarılı olmasını sağlayan yetenekler ve bu yoldaki kişisel, duygusal ve sosyal yeterlikler dizisi’’ şeklinde tanımlamıştır (Köksal, 2007; 58).

Cooper ve Sawaf'a (2003) göre ise duygusal zeka, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin biçimde kullanma yeteneğidir (Turanlı, 2007; 50).

Duygusal zekanın hayatın birçok alanında insanlara fayda sağladığı görülmektedir. Bu hem eğitim, hem iş hayatı, hem liderlik, hem de aile yaşamında gözlemlenmektedir. Bununla birlikte duygusal zeka insanın ruhsal sağlığı (kendini ifade etme, genel ruh hali, zorluklarla başa çıkma vb.) açısından da önem arz etmektedir (Stockton, 2006; 3). Duygusal zekanın hayatı nasıl etkilediği ve iş yaşamında, eğitimde, gündelik olaylar karşısında nasıl yardımcı olduğu duygusal zekanın önemi kısmında örneklerle anlatılacaktır. Duygusal zeka hakkında yaygın

olan bazı yanlış anlamalar vardır. Bunları bilmek duygusal zekanın düzgün bir şekilde anlaşılmasına yardımcı olabilir (Goleman, 1998; 13).

- Duygusal zeka sadece herkese iyi davranmak anlamına gelmez; stratejik anlamda iyi davranmak gerçek olmadığına gerekli durumlarda- stres karşısında, yoğun baskı zamanı veya öfkeli olduğumuz zamanlarda- çok da geçerli olmadığı sık sık gözlemlenmektedir.

- Duygusal zeka söz konusu olduğunda ne kadınlar erkeklerden ne de erkekler kadınlardan daha başarılı değildir. Genel olarak kadınların erkeklere göre kendi duygularından daha haberdar olmaları, daha yüksek empati düzeyine sahip oldukları ve kişilerarası ilişkilerde daha becerikli olduğu bazı araştırmacılar tarafından söylenmektedir. Erkeklerin ise kendilerinden daha emin, iyimser, uyum sağlamak ve stresle baş etmede daha başarılı oldukları söylenmektedir. Ancak kadın ve erkeklerin bazı güçlü ve zayıf yanlarının olması onların toplamda duygusal zeka bakımından birbirinden üstün olduğu anlamına gelmez.

- Duygusal zekanın üst sınırının kalıtsal olarak tayin edilmesi ve gelişiminin de sadece çocukluk döneminde gerçekleşmesi doğru değildir. Bazı araştırmalar bunun gerçek olduğunu iddia etse de (Hemmati vd, 2004; 695) eski bir kelime olan olgunlaşma zaman geçtikçe duygusal zekadaki bu gelişmeyi iyi bir şekilde ifade etmektedir.

### **2.2.1. Duygusal Zeka ve IQ**

Eşit zekaya sahip olan iki insandan birinin hayatta başarılı olurken, diğerinin bir şekilde başarılı olamaması IQ'nun tek başına yeterli olmadığını göstergesi olabilir (Goleman, 1996; 64-65). Yapılan bazı araştırmaların sonucuna göre duygusal zeka ile IQ arasında zayıf ama önemli bir bağlantı vardır. Hatta bu bağ o kadar zayıftır ki, EQ ve IQ'nun birbirinden bağımsız terimler olduğunu ortaya koymaktadır (Hemmati vd, 2004; 695). Aşağıdaki örnek bunun daha iyi anlaşılmasına yardımcı olabilir.

Eskiden hem çok zeki, hem de çok sorumlu olan Elliot adlı bir şirket avukatının beyin ameliyatı sonrasında kişiliğinin tamamen değişmesi onu tanıyan herkesi şaşırtmıştır. Ameliyattan sonra işini kaybeden Elliot, biriktirdiği paraları sonuç vermeyen yatırımlara harcamış ve karısı da onu terk etmiştir. Oysa ki, doktorlar ameliyatın başarılı geçtiğini söylüyor ve Elliot'un entelektüel açıdan hala zeki olduğunu ameliyatın başarılı geçmesine kanıt göstermişler. Mantık, bellek, dikkat ve diğer bilişsel yetenekleri hala üst düzeyde olan eski avukatın duygularının farkında olmaması bir tedavi sırasında dikkati çekmiştir. Şöyle ki, hayatındaki felaketler ona acı vermiyor, bu konularda tam bir kayıtsızlık ve duygusuzluk yaşamaktaydı. Hatta bir sonraki randevu için bir gün seçememesi ve kararsızlığın içinde kaybolması da psikologun gözünden kaçmamıştır. Onu tedavi eden doktora göre bu öz bilinçsizliğin kaynağı ameliyat sırasında beyin tümörü ile birlikte beynin prefrontal loblarının bir kısmının alınmasıdır. Bu ve bunun gibi bazı olayları dikkate alan bilim adamları duygusal yeteneklerin beynin bazı alanları ile ilişkili olduğunu söylemişlerdir. Aynı zamanda araştırmacılar duygusal ve bilişsel zekanın birbirinden bağımsız olduğunu da ileri sürmüşlerdir (Goleman, 1996; 84-86).

Yukarıdaki örnekten de anlaşıldığı gibi hayatta alınan kararların çoğunda duyguların önemli rolü vardır ve duyguların yönetilmesi tıpkı mantık gibi beynimizin belli bölgeleri ile doğrudan ilişkilidir. Dolayısıyla duygusal zeka ve bilişsel zekanın birbirinden bağımsız olduğunu söylenebilir ama sağlam bir karar almak için her ikisinin bir arada çalışması gerekmektedir. Bazı araştırmacılar ise IQ'nun en üst noktasında çoğunlukla sosyal becerilerden yoksunluğun bulunduğunu savunmakta ve insanların "bilgisayar delisi" gibi tanıdıkları bu tür zeka sahiplerini "eğitilmiş yetersizlik" olarak tanımlamışlardır (Goleman, 1998; 59-60).

Özgen'e (2006) göre IQ ile EQ arasındaki farklar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Özgen, 2006; 8).

- IQ bir yığın beyin odaklı işlemleri tanımlamak için kullanılırken duygusal zeka sosyal ilişkileri ön plana çıkarmaktadır.
- IQ matematik ise EQ psikolojidir.

- IQ kişilere verilen verilere göre çözüm üretmesi iken; EQ ise insan ve çevreye dayalı bir problem karşısında gizli verilerden zaman zaman altıncı hisse başvurarak çözüm yolu bulmaktır.
- IQ laboratuvar ise EQ hayattır.
- IQ doğuştan üst sınırı belli, kalımsal yetenek ise; duygusal zeka kişinin çabası, kendini geliştirmesiyle daha kolay arttırılabilen bir yetenektir.

### **2.3. Duygusal Zeka Modelleri**

Duygusal zeka son otuz senede çok incelenen konulardan biri olsa da literatürde bu kavrama farklı yaklaşımlar vardır. John Mayer genel olarak duygusal zekaya teorik bakışları ikiye ayırmıştır (Mayer vd, 2008, 511).

- Bir yetenek olarak duygusal zeka: Bu yaklaşım duygusal zekayı onun özünü oluşturan birtakım yeteneklerin toplamı olarak ele almaktadır (Mayer vd, 2008, 511).

- Karma model olarak duygusal zeka: Bu yaklaşım ise duygusal zeka yeteneklerini davranış, sosyal becerilerle bir araya getirerek insan yaşamını ve kariyerini olumlu yönde etkileyen bir modeldir (Sütlü, 2013; s 11).

Duygusal zekanın en ünlü modelleri Reuven Bar-On, John Mayer ve Peter Salovey, Daniel Goleman modelleridir. Reuven Bar-On (1988) duygusal zekayı baskılar karşısında dayanıklılık ve genel ruh hali olarak ele almıştır. Mayer ve Salovey (1991) duygusal zekadan bahsederken düşünmeyi kolaylaştıran duygusal yetenekleri ön plana çıkarmıştır. Goleman (1996) ise duygusal zekadan bahsederken en çok gerçek yaşamda davranış ve performansı etkileyen duygusal yeterlilikler üzerinde durmuştur. (Seal ve Brown, 2010; 144-145).

#### **2.3.1. Daniel Goleman'ın Duygusal Zeka Modeli**

Daniel Goleman en ünlü duygusal zeka modellerinden birini kurarak bu kavramın dünyada geniş bir alana yayılmasını ve herkes tarafından ilgi ile karşılanmasını sağlamıştır. Goleman'ın 1996 senesinde yazmış olduğu "Duygusal Zeka EQ Neden IQ'dan Daha Önemlidir" kitabı satış rekorları kırarak birçok dile

aynı zamanda Türkçe'ye çevrilmiştir. Goleman duygusal zeka modelini John Mayer ve Peter Salovey'in duygusal zeka (EI) modelinden yararlanarak ortaya çıkarmıştır ve bu model 5 temel duygusal ve sosyal yeterliliği kapsamaktadır (Goleman, 1998; 394; Goleman, 1996; 73-74; Önal, 2010; 28).

- Özbilinç
- Duyguları idare edebilmek (kendine çekidüzen vermek)
- Kendini harekete geçirmek (motivasyon)
- Başkalarının duygularını anlamak (empati)
- Sosyal beceriler (İlişkileri yürütebilmek)

### **2.3.1.1. Özbilinç**

İlk başta duyguların zaten ortada olduğu düşünülse de bunun gerçekte böyle olmadığı veya bir şey olup bittikten sonra fark edildiği söylenebilir. Psikologların üstbilinç (düşünce süresinde farkında olmak) ve üsthal (kişilerin duyguların farkında olması) gibi kullandığı terimleri Goleman özbilinç yani kişinin iç dünyasında olup bitenlerden haberdar olması şeklinde ele almıştır. Ona göre Sokrates'in "Kendini bil!" öğüdü duygusal zekanın temel taşı olan özbilinçtir (Goleman, 1996; 77). İş hayatında ise Goleman özbilincin esasında altıncı his veya sezgi olduğunu ileri sürmüştü ve özbilinci içimizdeki hazinelerden gelen mesajları duyumsamak olarak tanımlamıştır. Nitekim gelirleri 2 milyon ile 400 milyon dolar arasında değişen şirketlerin altmış başarılı girişimcilerinden yalnızca biri klasik karar alma yöntemini kullanarak başarılı olmuştur. Diğer elli dokuzu ise sezgilere dayanarak son kararlarını vermiştir (Goleman, 1998; 66-71).

Tablo 2.1. Daniel Goleman'ın Duygusal Zeka Modeli

<i>Özbilinç</i>	<i>Duyguları idare edebilmek</i>	<i>Motivasyon</i>	<i>Empati</i>	<i>Sosyal beceriler</i>
- Duygusal bilinç  -Doğru özdeğerlendirme  - Özgüven	- Özdenetim  -Güvenilirlik ve vicdanlılık  -Uyum sağlayabilme ve yenilikçilik	-Başarma dürtüsü  -Kendini adama  -İnisiyatif ve iyimserlik	-Başkalarını anlamak  -Hizmete yönelik olmak  -Başkalarını geliştirmek  -Çeşitlilikten yararlanmak  -Politik bilinç	-Etkilemek  -İletişim  -Çatışma yönetimi  -Liderlik  -Değişim yönetimi

Goleman'a göre özbilincin esasını aşağıdaki üç duygusal yeterlilik oluşturmaktadır. (Tuna, 2008; 34).

- Duygusal bilinç
- Doğru özdeğerlendirme
- Özgüven

*Duygusal bilinç* düzeyi yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sıralanabilir (Acar, 2001; 39).

- Hangi duyguları hissettiklerini ve bu duyguların nedenini bilirler.
- Söyledikleri, düşündükleri ve yaptıkları şeyler ile duyguları arasındaki ilişkinin farkındadırlar.
- Hislerinin performanslarını nasıl etkilediklerini anlarlar.

- Hedef ve değerleriyle ilgili yol gösterici bir bilince sahiptirler.

Duygusal bilinç herkesin içindeki duygu akışına uyum sağlamakla ve bu duyguların algıları, düşünceleri ve hareketleri nasıl etkilediğini anlamakla başlar. Bu bilinç hisleri yönetmekte, motivasyon sürdürmekte, ortama uyum sağlamakta, ekip çalışmasında ve sosyal becerileri geliştirmekte insanlara rehberlik edebilir. Diğer bir ifadeyle duygusal zekanın diğer yeterliliklerinin gerçekleşmesi için duygusal bilinç ön koşuldur (Goleman, 1998; 72-73; Yılmaz, 2007; 40-41; Esba, 2009; 69).

şu soru duygusal bilincin daha iyi anlaşılmasına yardım edebilir: Güçlü bir hava akımına kapılmış ve sandal gibi sağa ve sola yalpalanan uçakta yolcu iseniz ne yaparsınız? Okumakta olduğunuz kitaba, dergiye veya izlemekte olduğunuz filme devam mı edersiniz yoksa acil durum kartını inceler, personelde herhangi bir panik işaretinin olup olmadığına mı bakarsınız? Bu iki yanıt uç noktaları ifade eder. Bu durumda kişilerin duygusal bilinçleri ya baş edemeyecekleri kadar büyür ya da neredeyse yok olup gider (Goleman, 1996; 81).

*Doğru Özdeğerlendirme* düzeyi yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sıralanabilir (Acar, 2001; 39-40; Esba, 2009; 70).

- Güçlü ve zayıf yanlarının farkındadırlar.
- Kendilerini gözlemler, deneyimlerden ders alırlar.
- İçtenlikli geribildirime, yeni bakış açılarına, sürekli öğrenmeye ve kendini geliştirmeye açıktırlar.
- Kendilerine yönelik bir hoşgörü ve bakış açısı sergileyebilirler.

Fizyolojik açıdan duygu genellikle insan onu fark etmeden önce başlar. Örneğin yılandan korkan birisine yılan resmi gösterildiğinde deri üzerindeki algılayıcılar terlemeyi tespit etse de insanlar hala korkmadıklarını söylerler. Sigmund Freud'un dediği gibi duygusal hayatın büyük bir kısmı bilinçaltındadır ve kişinin içinde hissettiği birçok şey bilinç düzeyine ulaşmaz. İnsanların farkında olmadıkları birçok şeye karşı sevgi duymaları buna örnek olabilir. Goleman (1996) da Freud'un duyguları bilinçaltı ve bilinçli olarak ayırmasını dikkate alarak kendini gözlemlenmede, etkili geribildirimde, yeni bakış açıları sergilenmede bunun



önemli olduğunu söylemiş ve şu örneği vermiştir: Günün erken saatlerinde kalabalıktan rahatsızlanan kişi karşısındakilerin hareketlerinden kendi kendine alınır ve insanları gereksiz yere azarlar. Ancak bu durumun nedenleri hakkında düşündüğünde etkili geribildirim sayesinde yeni bakış açısı sağlar ve olumsuz ruh halinden kurtulmuş olur. Bu aynı zamanda duygusal zekanın ikinci yeterliği olan duyguları kontrol etme için de güzel bir örnek olabilir (Goleman, 1996; 87-88).

*Özgüven* düzeyi yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sıralanabilir (Goleman, 1998; 88).

- Kendinden emin bir izlenim bırakırlar; varlıklarını duyururlar.
- Beğenilmeyen fikirleri dile getirir ve doğru buldukları yolda emin adımlarla yürürler.
- Kararlıdırlar, belirsizliklere ve baskılara karşın sağlam kararlar alabilirler.

Özgüven, üstün performansın ve özellikle de liderliğin “olmazsa olmazlarından”dır”. Böylesine içsel güce sahip olanlar zorlu engelleri göğüsleyebilen, muhalefetlere karşı sağlam duran, kararlı bir izlenim bırakan insanlardır. Özgüvenden yoksun olanlar başarısızlıklardan çok etkilenir ve kötümser ruh haline bürünürler. Aynı zamanda aşırı özgüven sosyal becerilerle bağdaşmadıkça kibir gibi algılanabilir (Goleman, 1998; 89-90; Acar, 2001; 42; Esba, 2009; 70).

### **2.3.1.2. Duyguları İdare Edebilmek**

Goleman’a göre duygularımıza hakim olabilmek duygusal sağlığın anahtarıdır. Aşırı yoğun ve uzun süreli duygular insan dengesini bozabilir. Beynin düzeni kişinin ne zaman hangi duygulara kapılacağını önleyemese de, bu duyguların ne kadar süreceğini belirlemede yardımcı olabilir. Önemli olan bu duyguların rahatsızlık verici ve kronik düzeye ulaşmadan önce engellenebilmesidir. Filozofların kötü ruh haliyle baş etmede önerdikleri yöntemler herkes tarafından kabul edilmemektedir. Bunun için kişi kendi taktiğini geliştirmelidir ki, bu da duygusal zekanın ilk boyutu olan özbilinçsiz pek mümkün değildir (Goleman, 1996; 89-91; Yılmaz, 2007; 36). Goleman duyguları idare

edebilme boyutunun aşağıdaki üç temel duygusal yeterlilikten oluştuğunu söylemiştir (Tuna, 2008; 34).

- Özdenetim
- Güvenilirlik ve vicdanlılık
- Uyum sağlayabilme ve yenilikçilik

*Özdenetim* düzeyi yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sıralanabilir (Goleman, 1998; 107; Esba, 2009; 71).

- Güdüsel hisleri ve sıkıntı verici duygularını iyi idare ederler.
- Çok zor anlarda bile sakin, olumlu ve soğukkanlı davranırlar.
- Düşünceleri berraktır; baskı altında iken dikkatleri dağılmaz.

Microsoft şirketinin küçük toplantı salonunda Bill Gates yirmi genç programcıya karşı oldukça öfkeli. Çin kökenli bir kadın dışında kimse onun gözlerine bakmaya bile cesaret edemez. Tüm programcıların korkudan soğuk ter döktükleri zaman bu kadın iki kez Bill Gates'in sözünü keserek ona alçak ses tonuyla hitap ederek önerilerde bulunur. İlkinde biraz sakinleşen Bill Gates tekrar bağırıp çağırılmaya başlar. Ama ikincide "bu iyi bir fikre benziyor, işinize devam edin" diyen Gates toplantıyı bitirir. Bu örnekte Çin kökenli kadın programcının zor anda soğukkanlı olması ve olumlu düşünebilmesi onun iyi bir özdenetime sahip olduğunun göstergesidir. Özdenetime başka bir örnek ise acilmiş gibi görünen ama aslında boşa zaman harcamaktan başka bir şey olmayan zevk ve eğlencelere direnç göstererek günlük programa devam etmek olabilir (Goleman, 1998; 107-108).

Özdenetimden bahsederken Goleman ünlü bir psikolog Tice'ye dayanarak en zor kontrol edilen duygunun öfke olduğunu savunmuştur ve öfkeden kurtulmanın üç yolunu zikretmiştir (Goleman, 1996; 93-99).

1) *Öfkenin merhemi*: Bu, öfkenin başlamasına neden olan düşünceleri yakalayıp onlara meydan okumaktır. Burada zamanlama önemlidir. Çünkü öfkeye ne kadar erken müdahale edilirse o kadar başarı sağlanabilir.

2) *Yatışma*: Bu taktikte ise öfkenin artmasına neden olacak unsurların bulunmadığı ortama giderek fizyolojik olarak sakinleşmeyi beklemek tavsiye edilir.

3) *Dışavurum yanılığısı*: Tice'nin öfkeyi yatıştırmanın en kötü yolu olarak gördüğü bu yöntem öfkeyi kusarak rahatlama (küfür ederek, bağırıp çağırarak vb.) olarak da adlandırılmaktadır. Bu yöntemin işe yaradığı durumlar adaletsizliğe karşı koyulduğu, durumun kontrol altına alındığı, hak edilen misilleme verildiği takdirde başarılı olabilir.

Bunun yanı sıra duygu ile zekanın bir araya gelerek insan performansını olumlu etkilediğinin altını çizen Goleman (Seal ve Brown, 2010; 146) özdenetimi anlatırken düşük ruh hali ile mücadeleye de değinmiş ve bunun üç yolunu göstermiştir (Goleman, 1996; 105-112).

- Depresyonun en güçlü panzehiri hayatı farklı görmek ve yenilikleri denemektir.

- İhtiyacı olanlara yardımda bulunmak depresyonla baş etmenin diğer etkili yoludur.

- Üçüncü ve son yöntem ise çok dindar olan insanlar içindir. Böyle insanlar üstün bir güce başvurarak, dua ederek depresyonun üstesinden gelebilirler.

*Güvenilirlik ve vicdanlılık* düzeyi yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sıralanabilir (Goleman, 1998; 116; Acar, 2001; 46-47).

- Ahlak kurallarına uygun davranırlar.

- Özü sözü bir oldukları için güven oluştururlar.

- Kendi hatalarını kabul etmek ve başkalarının ahlak dışı hareketlerine karşı çıkırlar.

- Amaçlarını gerçekleştirmekten kendilerini sorumlu tutarlar.

- Düzenli ve dikkatli çalışırlar.

Automatic Data Processors şirketinin bölüm başkan yardımcısı ve American Express Mali Danışmanlık firmasının başkan yardımcısı Douglas Lennick güvenilirliğin onların işlerinde en önemli yeterliliklerden olduğunu vurgulamışlar ve bunun kısa vadede gelirleri azaltsa da uzun vadeli başarı için olmazsa olmazlardan olduğunu altını çizmişlerdir. Onlar bu yeterliliğin kendi işlerinin özelliğinden ve kendi işletmelerinin sahip oldukları değerlerden dolayı önem arz ettiğini söylemişlerdir (Goleman, 1998; 117).

*Uyum sağlayabilme ve yenilikçilik* düzeyi yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sıralanabilir (Acar, 2001; 48-49)

- Çeşitli kaynakları kullanarak yeni fikirler üretirler.
- Sorunları çözerken özgün fikirler ileri sürerler.
- Olaylara yeni perspektiften bakabilir ve yeni riskleri göze alabilirler.
- Çeşitli talepler ve sürekli değişimlerle başa çıkabilirler.
- Olaylara geniş açıdan bakabilirler.

Daniel Goleman bu yeterliliğin hem işletme, hem de insan hayatında önemli olduğunu vurgulamıştır. Bunun yanı sıra Goleman bu yeterliliğin ruhsal sağlık için de çok önemli olduğunu zikretmiştir. Yoğun rekabet koşullarında değişime uyum sağlayamayan işletmeler zayıf düşmeye mahkumdur. Bununla birlikte yenilik getirerek bir ilki ortaya koyan işletmeler her zaman rakiplerine göre daha avantajlıdır. Böyle durumlarda liderlerin duygusal yetenekleri işletmeler için hayati önem taşımaya başlamaktadır. Pratik yaşamda bunun çok örneği vardır (Goleman, 1998; 124; Esba, 2009; 72).

Zaman zaman yeni fikirler üretmek için veya değişime uyum sağlamak için yapılan planlar gereken sınırı aştığında ve bu fikirler döngü halinde sonuç vermeyen, rahatsız edici bir tasalanma haline dönüştüğünde insanın ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkileyen bir unsura dönüşür. Tasalanan kişiler ise genelde yeni ve olumlu çözüm üretmek yerine durumla ilgili korkuya kapılıp aynı düşüncenin etrafında dönüp dururlar (Goleman, 1996; 100-102). Literatürde kaygı ile başarı arasındaki ilişki ters çevrilmiş U harfi şeklindedir. Belli bir düzeye kadar

kaygı başarı ile pozitif yönlü bir ilişki içerisinde. Yani sorunlar hakkında ne kadar kaygılı olunursa o kadar başarı elde edilmektedir. Ama belli bir noktadan sonra kaygı yerini tasalanmaya bırakır ki bu da beynin normal çalışmasını ve dolayısıyla başarıya ulaşmayı engellemektedir (Goleman, 1996; 124).

### 2.3.1.3. Motivasyon

Goleman'ın duygusal zeka modelinin en önemli öğelerinden biri hemen hemen tüm başarıda gerekli olan motivasyondur. Olimpik sporcular, dünyaca ünlü müzisyenler ve satranç ustaları üzerinde yapılan bir araştırma sonucuna göre bunların hepsinin ortak özelliğinin kendilerini motive ederek çok sıkı çalışma programları uygulayabilmeleridir (Goleman, 1996; 117).

Goleman'a göre motivasyonun esasını aşağıdaki üç duygusal yeterlilik oluşturmaktadır (Tuna, 2008; 34)

- Başarma dürtüsü
- Kendini adama
- İnisiyatif ve iyimserlik

*Başarma dürtüsü* yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sayılabilir (Acar, 2001; 50-51; Esba, 2009; 71-72)

- Sonuçlara yöneliktirler, amaçlara ulaşma dürtüleri çok yüksektir.
- Zor hedefler belirlerler ve sonuçları hesaplayarak riske girerler.
- Belirsizliği azaltan bilgileri takip ederek performanslarını geliştirmenin yollarını öğrenirler.

Aralarında Bill Gates ve John Rockefeller'in de bulunduğu en zengin yüz Amerikalı üzerinde yapılan bir incelemenin sonucuna göre onların hepsinin ortak özellikleri şunlardır: rekabetçi dürtü ve işlerine karşı duydukları saplantılı bir tutku (Goleman, 1998; 148).

*Kendini adama veya bağlılık* düzeyi yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sayılabilir (Goleman, 1998; 152).

- Daha büyük hedefleri yerine getirmek için özveride bulunurlar.
- Karar alırken ve seçenekleri netleştirirken grubun ana değerlerini kullanırlar.
- Büyük bir misyonda, bir amaç bulurlar.

Genel olarak kendi değerleri ile grubun değerleri arasında bir uyum bulan çalışanlar örgüte karşı daha fazla bağlılık duymaktadırlar. Böyle olduğunda çalışanlar büyük hedefler doğrultusunda kısa vadeli özverilerde bulunurlar. Birçok duygusal yeterliliğin temelinde olduğu gibi burada da özbilinç önem arz etmektedir. Çünkü kendine yön veren değeri iyi anlayan kişi aradığının örgüt veya teşkilatta olup olmadığı hakkında net bir fikre sahiptir (Goleman,1998; 153-154). Öte yandan kendini bir işe adayan insan Goleman'ın duygusal zekanın en üst düzeyi olarak adlandırdığı akışı yakalayabilir. Atletlerin ‘sınır ötesi bölge’ olarak tanımladıkları akış, performansın zirveye çıktığı, insanın sanki kapasitesini aştığı, zorlukları çaba harcamadan defettiği zaman kendisini gösterir (Goleman, 1996; 131-133).

*İnisiyatif ve iyimserlik* düzeyi yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sayılabilir (Acar, 2001; 52-53; Esba, 2009; 72-73).

- Fırsatları yakalamaya hazırdırlar.
- Kendilerinden beklenenin ötesinde hedeflere ulaşmaya çalışırlar.
- İşin yapılabilmesi için gerektiğinde kuralları esnetebilirler.
- Sıra dışı girişimci çabalarla başkalarını seferber ederler.
- Yenilgilere rağmen ısrarla hedeflere yönelirler.
- Başarısızlık korkusu ile değil başarı umudu ile yola çıkarlar.
- Yenilgilerin nedenini kendilerinde değil, başka koşullarda görürler.

İyimserliğin temelinde umut durur. Araştırmalar umudun sadece dertlere karşı bir teselli olmaktan öte başka şeyler de sunduğunu ortaya koymaktadır.

Duygusal zeka açısından umutlu insanlar yenilgiler karşısında teslimiyetçi bir tutuma veya depresyona düşmemesi anlamına gelmektedir. İyimserlik ise başarısızlığın nedenini kişinin kendinde değil, değişebilen bir özelliğe bağlamasıdır. Örnek olarak başvurudan olumsuz yanıt alan kimse iyimser ise başkalarından yardım ister, kendini geliştirmek için farklı planlar yapar, kötümser kişi ise yenilgiyi kişisel eksikliğe bağlar ve telafi için bir çaba harcamaz (Goleman, 1996; 127-128).

İnsiyatife örnek ise Amerika'nın en büyük çevreci grubu olan Sierra Kulübü'nün tarihindeki en genç başkanı olan Adam Werbach'ın üniversitede okurken Alaska'nın Doğal Yaşamı Koruma Alanı'nda yürütülen petrol aramalarına itiraz olarak siyah dondurma satarak dikkati çekmeyi başarmasıdır. Bu tür sıra dışı eylemlere başçılık etmesi onu kariyerinin zirvesine taşımıştır (Goleman,1998; 157-158).

#### **2.3.1.4. Empati**

Diğer duygusal yeterliliklerde olduğu gibi empatinin de özünde özbilinç durmaktadır. Çünkü bir insan kendi duygularından habersiz olduğu zaman onun başkalarının duygularını anlaması imkansızdır. Empati Yunan kökenli bir kelime olup ‘‘empathia’’ teriminden gelmektedir. Kelimenin anlamı içini hissetme demektir. Empatinin nörolojisine bakıldığında 1975 senesinde yazılan bir rapor dikkati çekmektedir. Frontal loblarının sağ kısmı zarar gören hastalarda garip bir eksiklik gözlemlenmiştir. Şöyle ki, sözlü mesajları çok iyi anlayan hastalar duygusal mesajları kavramada zorluklar yaşamaktaydılar. Onlar için öfkeli veya minnettar bir ‘‘teşekkür’’ün anlamı aynıdır (Goleman, 1996; 137-145; Acar, 2001; 56). Birçok araştırmacı empatiyi tanımlarken başkalarının duygularını, ruh halini doğru bir şekilde okumak, davranışlarını tahmin etmek ve onların durumlarına göre uygun davranışlarda bulunmak olarak tarif etmişlerdir (Prete vd, 2011; 51).

Goleman'a göre empatinin esasını aşağıdaki duygusal yeterlilikler oluşturmaktadır ( Acar, 2001; 55).

- Başkalarını anlamak
- Hizmete yönelik olmak
- Başkalarını geliştirmek

- Çeşitlilikten yararlanmak
- Politik bilinç

*Başkalarını anlamak:* Bu yeterliliğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Goleman, 1998; 175).

- Duygusal ipuçlarına karşı dikkatlidirler.
- Duyarlılık gösterir ve başkalarının bakış açılarını iyi anlarlar.
- Başkalarının gereksinim ve hislerini anlayarak onlara yardımcı olurlar.

İnsanlar nadiren duygularını sözlerle ifade eder, çoğu kez başka ipuçları verirler ve bunu sözsüz ifadeler olan ses tonu, jest, yüz ifadeleri gibi sözsüz iletişim araçları ile etmektedirler. On dokuz ülkede yedi binden fazla çalışan üzerinde yapılmış araştırma sonucuna göre sözsüz mesajları daha iyi okuyabilen kişiler ruhsal olarak daha sağlıklı, dışa dönük ve daha duyarlı olduğu ve bu konuda kadınların erkeklere üstünlük sağladığı sonucuna varılmıştır. Satıştan turizme kadar duyguları okumanın önemli olduğu tüm işlerde empati mükemmellik için hayati derecededir (Goleman, 1996; 138, Acar, 2001; 55-56).

*Hizmete yönelik olmak:* Bu yeterliliğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Acar, 2001; 57).

- Müşterilerin gereksinimlerini anlayıp bunu sundukları ürün veya hizmetle eşleştirirler.
- Müşteri sadakatini artıracak yollar ararlar.
- Uygun olan yardımı memnuniyetle sunarlar.

Duygusal zekanın özellikle bu boyutu turizm sektörü için hayati önem taşımaktadır. Müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak için mümkün olan tüm yolu deneyen hizmet sektöründe işletmeler müşterilerine bir danışman gibi davranırlar. Hizmetin en üst düzeyi ise müşterilerin avukatı gibi hareket etmektir. Hatta zaman zaman rakip işletmelerin ürün veya hizmetini tavsiye etmektir. Bu, kısa vadede



satışın düşmesine neden olsa da uzun vadede işletmeye çok fayda sağlayabilir (Goleman, 1998; 193).

*Başkalarını geliştirmek:* Bu yeterliliğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Goleman, 1998;185; Acar, 2001; 58-59).

- İnsanların güçlü yönlerini ve başarılarını onaylayıp ödüllendirirler.
- İnsanların gelişme ihtiyaçlarını saptarlar.
- Akıl hocalığı yapar, kişinin becerilerini geliştiren görevler önerirler.

Yıllık satışı 5 milyar dolar ve daha çok olan şirketlerde elli sekiz üst düzey yönetici ile yapılan görüşmede net olarak bu sonuca varılmıştır: Yüksek potansiyele sahip oluşunu düşünülen çalışanlara yardım etmek gerekir. Eğer kişinin potansiyeli düşükse onlara karşı iyi davranmak gerekmektedir. Yüksek potansiyel vadeden işgörene karşı ise iyi davranmakla beraber kendilerini geliştirmeleri için zaman zaman baskı da uygulamak gerekmektedir (Goleman, 1998; 187).

*Çeşitlilikten yararlanmak:* Bu yeterliliğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşır (Acar, 2001; 59-60)

- Farklı altyapıları olan insanlara iyi davranır ve onlarla iyi ilişkiler kurarlar.
- Farklı dünya görüşlerine anlayış gösterirler.
- Çeşitliliği bir fırsat görür ve farklı insanların gelişim gösterebileceği bir ortam yaratırlar.
- Önyargılara meydan okurlar.

İnceleme sonuçlarına göre empatinin kökeni çocukluk dönemine kadar uzanmaktadır. Bebeklerden birinin diğerinin ağlamasından rahatsız olarak kendisinin de ağlamaya başlaması buna örnek olabilir. Ama zaman geçtikçe kimi insanlar bu hislerini geliştirir kimileri de önyargılara uyararak karşısındaki kişilere

pek empati göstermezler (Goleman,1996; 139). Çeşitlilikten yararlanma özellikle uluslararası işletmeler için hayati önem taşısa da, zaman zaman empatinin bu boyutundan cezaevlerinde suçluların psikolojik tedavisinde de yararlanır. Bu amaçla mahkumlara kurbanların çektiği acıyı anlamaları için onların hikayeleri okutulur ve ne hissettiklerini yazmaları istenir. Yapılan bu tür uygulamaların olumlu sonuçlar verdiği görülmüştür (Goleman, 1996; 150-151).

*Politik bilinç* düzeyi yüksek olan bireylerin özellikleri arasında aşağıdakiler sayılabilir (Acar, 2001; 60)

- Anahtar nitelikli sosyal ağlar keşfederler.
- Örgüt içi ve örgüt dışı gerçeklikleri doğru anlarlar.
- Alıcı ve rakiplerin davranışlarını şekillendiren güçleri kavrarlar.

Her bir işletmenin kendine özgü bir sinir sistemi vardır. Bazıları bunlardan habersiz olmalarına rağmen bazıları bu ağları çok iyi okuyabilmektedir. Bu beceriden yoksun olan insanlar gerçek lider olamazlar ve perde arkası ilişkileri iyi okuyabilmek liderler için hayati önem arz etmektedir (Goleman, 1998; 204; Esba, 2009; 74).

### **2.3.1.5. Sosyal Beceriler**

Duygusal zekanın en önemli yeterliliklerinden olan sosyal beceriler insanın başarı, mükemmeliyet ve liderliği yakalaması açısından oldukça önemlidir. Bu becerinin eksikliği en parlak zekalı kişilerin bile yetersiz algılanmalarına neden olabilir (Goleman, 1996; 157). Sosyal zekanın becerisinin yerine gelmesi için diğer duygusal zeka yeterliliklerinin istenilen düzeyde olması gerekmektedir. Kendi duygularını okuyamayan, onları ifade edemeyen insanlar sürekli kendilerini engellenmiş hissederler ve ne kadar sosyal görünmek isteseler de bu bir ikiyüzlülük gibi algılanabilir (Goleman, 1996; 166-169).

Goleman'a göre sosyal becerilerin esasını aşağıdaki beş duygusal yeterlilik oluşturmaktadır (Kavcar, 2011; 45-46).

- Etkilemek
- İletişim

- Çatışma yönetimi
- Liderlik
- Değişim yönetimi

*Etkilemek:* Bu yeterliliğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Acar, 2001; 63)

- İnsanların gönlünü kazanmakta beceriklidirler.
- İyi bir sunucudurlar.
- Fikir birliği ve destek oluşturmak için, dolaylı etkileme gibi karmaşık stratejiler kullanırlar.

Etkileme becerisine sahip olan kimseler karşı tarafın mesajlara verebileceği tepkileri sezebilir ve beraberindeki herkesi bir hedefe doğru yönlendirebilirler (Goleman, 1998; 215; Esba, 2009; 75).

*İletişim:* Bu yeterliliğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Goleman, 1998; 221).

- Karşılıklı ilişkilerde etkilidirler.
- İyi dinler, karşılıklı anlayış arar ve bilgilerin tam anlamıyla paylaşılmasını iyi karşılarlar.
- Açık iletişimi destekler, iyi haberler gibi kötülerini de kabul ederler.

Daniel Goleman duygusal yeterliliklere değinirken çoğu kez IQ düzeyi yüksek olan, zeki insanların yaşam veya kariyerde girdikleri çıkmazları anlatarak açığa çıkarmaya çalışmıştır (Noe, 2012; 4). Bu örneklerden biri iletişim açısından ele alınabilir. Cecil isimli çok zeki ve iyi bir dil uzmanı olan bir genç en basit becerilerden bile yoksundur. Kahve içerken bile sıradan sohbetten kaçınan Cecil tedavi sırasında şunları itiraf etmiştir: Ne söylersem söyleyeyim kimsenin ilgisini çekmeyeceğimden korkuyorum ve sosyal temaslar sırasında sınırlarım çok geriliyor. Bunun nedeni olarak çocuklukta ağabeyinin yanında kendini rahat

hissetmesini göstermiş ve evden ayrıldıktan sonra yetersizliğinin korkunç boyuta ulaştığını itiraf etmiştir (Goleman, 1996; 166-167).

Dünyaca ünlü şirketlerden birinin müdürünün görüşmede söyledikleri dikkat çekmiştir. O insanlarla açık iletişim kurulduğunda onların değerinin açığa çıkarıldığının ve böyle durumda işgörenlerin işletme için ellerinden gelenin en iyisini yapmaya başladığının altını çizmiştir. Aksi durumda çalışanlar kendilerini bir makine olarak görür ve sonuçta verimlilikleri azalır (Goleman, 1998; 222). Genel olarak kabul görmüş fikre göre etkili bir iletişim sayesinde liderler mutlu, verimli ve örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar kazanabilirler (Acar, 2001; 65).

*Çatışma yönetimi:* Bu yeterliliğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Goleman, 1998; 225; Esba, 2009; 75).

- Zor insanları ve gergin durumları ustalıkla idare edebilirler.
- Çatışma olasılığını fark eder, anlaşmazlıkları açığa çıkarır ve gerginliğin azalmasına yardımcı olurlar.
- Münazara ve açık tartışmaları teşvik ederler.

ABD hükümeti tarafından vergi denetçilerinde aranan yeteneklerden biri, sevimsiz bir durumu çok az düşmanlık yaratacak ya da hiç yaratmayacak şekilde sunabilmek olmuştur. Ayrıca Amerikan Express'te finansal danışmanlarda en değer verilen özellikler potansiyel çatışma kaynaklarını bulmak, her bir kişinin bakış açısını açıkça tartışabilmek ve gerekiyorsa özür dilemek olmuştur (Goleman, 1998; 226).

*Liderlik:* Bu yeterliliğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Goleman, 1998; 232).

- Ortak misyon arzusunu uyandırır.
- Gerektiğinde liderlik için öne çıkarlar ve liderlikte örnek olurlar.
- İşlerin icraatında başkalarına yol gösterirler.

Sosyal ilişki zekaları yüksek olan kişiler insanlarla rahat bağlantı kurabilen, onların tepkilerini, hislerini akıllıca okuyabilen, yönlendirebilen,

organize edebilen ve tartışmaların üstesinden gelebilen kişilerdir. Böyleleri doğal liderler olup, dile getirilmeyen ortak fikirleri ifade edebilen ve topluluğu hedeflerine yöneltebilen insanlardır (Goleman, 1996; 165).

*Değişim yönetimi:* Bu yeterliliğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Goleman, 1998;244; Esba, 2009; 74-75).

- Değişim gereksinimini fark eder ve aradaki engelleri kaldırır.
- Değişimi savunur ve bu süreçte başkalarına yardımcı olurlar.
- Başkalarından beklenen değişime örnek olurlar.

Değişim süreci bir risk alma sürecidir. İşgörenleri risk almaya teşvik etmek ve onları mutlu bir sonuca inandırmak günümüz işletmeleri için hayati önem arz etmektedir. Bu değişimin sonucunda işletmeler ya ileri gider ya da başarısızlığa uğrayarak sektörden çekilmek zorunda kalır. Bundan dolayı bu süreci yönetenlerin mükemmellik düzeyine ulaşması lazımdır ki, bu da duygusal yeterliliklere sahip olan insan gerektirmektedir (Acar, 2001; 66-67).

### **2.3.2. Bar-On'un Duygusal Zeka Modeli**

Reuven Bar-On duygusal zeka (EQ) kavramını literatüre getiren ilk isim olarak bilinmektedir. Bar-On'un duygusal zeka modeli kişinin kendinin farkında olması gibi zihinsel yeteneklerle bağımsızlık, özsaygı, genel ruh hali gibi zihinsel olmayan yeteneklerden oluşan karma model özelliği taşımaktadır (Güllüce, 2010; 37; Sudak, 2011; 18). Reuven Bar-On duygusal zekayı kişisel, sosyal, duygusal ve hayatta kalma boyutlarından oluşan bir model olarak ileri sürmüştür (Hemmati vd, 2004; 696; Konakay, 2010; 37). Bununla birlikte insanın çevreye uyum sağlaması, stresle olumlu biçimde baş etmesi ve bunların da sonucu olarak iyi bir ruh halinde olması Bar-On'un duygusal zeka modelinin en çok dikkat çeken unsurlarındandır (Seal ve Brown, 2010; 145).

Bar-On'un duygusal zeka envanteri 133 maddeden oluşmakta ve bu modelde insanların duygusal zekaları kendi kendilerini değerlendirme şeklinde ölçülmektedir (Dawda & Hart, 2000; 798- 799). Reuven Bar-On duygusal zeka modelini kişisel, kişilerarası, uyum sağlama, stres yönetimi ve motivasyon ve genel ruh hali olarak beş boyutta ele almıştır. Bu beş boyut da kendi içinde on beş

alt boyut içermektedir (Bar-On vd, 2000; 1108). Bar-On'un duygusal zeka modeli aşağıdaki tabloda tasvir edilmiştir.

Tablo 2.2. Reuven Bar-On'un Duygusal Zeka Modeli

<i>Kişisel</i>	<i>Kişilerarası</i>	<i>Uyum sağlama</i>	<i>Stres yönetimi</i>	<i>Genel ruh hali</i>
Özsaygı	Empati	Gerçekçilik	Strese dayanıklılık	İyimserlik
Kendine güven	Sosyal sorumluluk	Esneklik	Dürtü kontrolü	Mutluluk
Duygusal benlik bilinci	Kişilerarası ilişkiler	Problem çözme		
Bağımsızlık				
Kendini gerçekleştirme				

Kaynak: Kavcar.B.(2011). "Duygusal Zeka İle Akademik Başarı Ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri: Bir Devlet Üniversitesi Örneği". *Ankara*. S 52

John Mayer de dahil olmak üzere bazı araştırmacılar Bar-On'un duygusal zeka envanterine kuşkuyla yanaşarak onu eleştirmişlerdir. Onlardan bazılarının göre duygusal zekayı ölçerken kendini değerlendirme yöntemi yanlış sonuçlara ulaşmaya neden olabilir (Mayer vd, 2008; 519). Şöyle ki, katılımcılar kendileri kasıtlı olarak yanlış cevaplar vererek kendi duygusal zeka puanlarını yükseltebilirler (Grubb & McDaniel, 2007; 57). Bundan başka bazı araştırmacılar Bar-On'un yaptığı yöntemin aynısını kullanarak duygusal zeka envanterinin boyutunun farklı olduğunu iddia etmişlerdir (Benjamin vd, 2003; 1207; Maree ve Petersen, 2012; 181). Ama yapılan araştırmaların farklı alanlarda uygulanması bu farklılığın mümkün olabileceğini gösterebilir.

### 2.3.2.1. Kişisel Beceriler

Kişisel beceriler kişinin kendinden haberdar olması, kendi duygularını anlaması ve kendi duygu ve düşüncelerini ifade edebilmesi şeklinde ele alınmıştır (Bar-On vd, 2000; 1108). Duygusal zeka envanterinin kişisel beceriler boyutu aşağıdaki beş alt boyuttan oluşmaktadır.

1) Özsaygı: Kişinin kendini tanıması, kendine saygı göstermesi ve güçlü ve zayıf noktalarını bilmesidir (Bar-On vd, 2000; 1116).

2) Kendine güven: Bu yetenek kendi inanç, duygu ve düşüncelerini ifade edebilmekle birlikte kendi haklarını yıkıcı olmayan bir biçimde korumaktır (Bar-On vd, 2000; 1116).

3) Bağımsızlık: Kendi düşünce ve davranışlarında kendi kendini yönetmek ve kontrol etmek ve aynı zamanda duygusal açıdan bağımsız olmaktır (Bar-On vd, 2000; 1116).

4) Kendini gerçekleştirme: Kişinin kendi potansiyelini fark etmesi ve bu doğrultuda kendini geliştirmesidir. Bu süreç bir insanın hangi işlerden zevk aldığına dikkat etmesi onun kendi potansiyelini anlamasına yardımcı olabilir (Bar-On vd, 2000; 1116).

5) Farkındalık: Duyguların farkında olmak, niçin bu duyguların hissedildiğini bilmek ve bu duyguların sonucu olarak yapılacak olası davranışların başka kişiler üzerinde etkisini anlamaktır (Tingaz, 2013; 13).

### **2.3.2.2. Kişilerarası Beceriler**

Reuven Bar-On kişilerarası ilişkiyi başkalarının duygularını hissetmek ve bunu karşılıklı ikna ve sorumlulukta değerlendirme yeteneği olarak tanımlamıştır ve kişilerarası becerilerin aşağıdaki üç alt boyutunu zikretmiştir (Bar-On vd, 2000; 1108).

1) Sosyal sorumluluk: Kendini herhangi bir sosyal grupta yardımcı, yaratıcı ve işbirliği yapmaya uygun olan birisi gibi göstermektir (Bar-On vd, 2000; 1116).

2) Sosyal ilişkiler: Duygusal yakınlık ve yardımlaşma içeren ilişkiler kurmak ve bu ilişkileri sürdürmektir (Bar-On vd, 2000; 1116).

3) Empati: Başkalarının duygularını sezebilmek, onları anlamak yetisidir (Tingaz, 2013; 13).

### **2.3.2.3. Uyum Sağlama Yeteneği**

Duygusal zekanın bu boyutu değişen durum ve çevreye uygun olarak duygu ve düşüncelerinizi değiştirerek bu çevre ile uzlaştırmak, kişisel ve kişilerarası sorunlara çözüm getirmek yeteneği olarak tanımlanmıştır. Bar-On uyum sağlama yeteneğinin üç alt boyutunu zikretmiştir (Bar-On vd, 2000; 1108-1116).

1) Gerçeklik testi: Çevremizdeki gerçeklikler doğrultusunda deneyimlerimizi objektif şekilde değerlendirmedir.

2) Esneklik: Bir insanın kendi duygu, düşünce ve davranışlarını değerlen koşul ve duruma uygun hale getirme yeteneğidir.

3) Sorun çözmeye: Sorunları belirleme ve potansiyel çözümler üreterek etkili sonuçlara ulaşmaktır.

### **2.3.2.4. Stres Yönetimi**

Stresle başa çıkabilme ve güçlü duyguların üstesinden gelebilme olarak tanımlanan stres yönetiminin strese dayanıklılık ve dürtü kontrolü olmak üzere iki alt boyutu vardır (Bar-On vd, 2000; 1108-1116).

1) Strese dayanıklılık: Stresli ve zor durumlara yılmadan etkin ve olumlu bir şekilde karşı koyma yeteneğidir.

2) Dürtü kontrolü: Dürtülere karşı direnebilmek veya onları erteleyerek duygularını kontrol altında tutmaktır.

### **2.3.2.5. Genel Ruh Hali**

Bar-On'un duygusal zeka modelini diğer modellerden ayıran boyut olan genel ruh hali iyimser olma, olumlu duygulardan beslenme ve mutlu hissederek pozitif bir şekilde kendini ifade etme anlamına gelmektedir (Bar-On vd, 2000; 1108). Genel ruh halinin iyimserlik ve mutluluk olmak üzere iki alt boyutu bulunmaktadır.

1) İyimserlik: Olumlu ruh halinde olmak ve bu durumu sürdürmektir (Tingaz, 2013; 14).



2) Mutluluk: Kişinin kendi hayatından razı olması, kendi ve başkaları ile mutlu olmak ve olumlu duygular ifade etmektir (Bar-On vd, 2000; 1116).

### **2.3.3. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zeka Modeli**

John Mayer ve Peter Salovey duygusal zeka (EI) üzerinde ilk kapsamlı çalışma yapan araştırmacılar olarak bilinmektedir. Onların duygusal zeka modeli sosyal zeka kavramı üzerinde kurulmuş aynı zamanda Howard Gardner'in (1983) çoklu zeka modelinden de faydalanmıştır (Kavcar, 2011; 37-38). Duygusal zekayı inceleyen birçok ünlü araştırmacı Mayer ve Salovey'in duygusal zeka modelini temel almışlardır. Sonradan da araştırmalara devam eden Mayer ve Salovey duygusal zeka konusunda birçok makale yazmışlardır. Mayer duygusal zekayı duygular hakkında doğru bir akıl yürütme ve duyguları düşünmeyi kolaylaştıracak şekilde kullanma yeteneği olarak tanımlamıştır (Seal ve Brown, 2010; 146). Mayer duygusal zeka yaklaşımlarından bahsederken bazılarının duygusal zekayı belli bir yetenekler olarak ele almasının altını çizmiştir. Mayer'in duygusal zeka modeline dahil ettiği ve temelinde duygusal anlama olan bu yeteneklerden bazıları aşağıdakilerdir (Mayer vd, 2008, 511-513).

- Duyguları düşüncede kullanma yeteneği: Zaman zaman duygularımız düşüncelerimize öncelik tanımakta ve daha sağlam kararlar almakta bize yol göstermektedir.

- Duyguları anlama: İnsanların kendi ve başkalarının hissettikleri duyguların nedenini bilme yeteneğidir.

- Duyguları kullanma: Kendi duygularını kontrol etme ve onları etkili bir şekilde düzenleme yeteneğidir.

Mayer ve Salovey'in (1998) duygusal zeka ölçeği (MEİS-Multifactoral Emotional Intelligence Scale) insanların öğrenerek geliştirebilecekleri duygusal yeterlilikleri içermektedir. Daha sonra onlar Caruso (2001) ile birlikte çalışarak bu ölçeği daha güvenilir hale getirmeye çalışmışlar ve yeni MSCEİT(Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test) ölçeğini geliştirmişlerdir (Kavcar, 2011; 41-42). Mayer ve Salovey'in (1997) duygusal zeka modeli aşağıdaki dört boyuttan ibarettir (Mayer vd, 2008; 513).

- Duyguları tanımlayabilme yeteneği
- Düşünmeyi kolaylaştırmak için duyguları kullanma yeteneği
- Duyguları anlama yeteneği
- Duyguları yönetme yeteneği

### **2.3.3.1. Duyguları Tanımlayabilme Yeteneği**

Salovey ve Caruso kendi kitaplarında duyguları tanımlamaktan bahsederken Charlis Darwin'in bu sözlerinin altını çizmişlerdir. Duyguları tanımlamak cana yakın ve yardım etmeye hazır bir yabancıyla düşmanca saldırmaya hazır yabancıyı ayırt edebilmek gibidir (Caruso ve Salovey, 2007; 74). Duyguları tanımlayabilen insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Caruso ve Salovey, 2007; 72; Ak Sütü, 2013; 13).

- İnsanların ne hissettiğini bilir ve onları doğru şekilde okurlar.
- Kendi duygularını fark etmede başarılıdırlar.
- Kendi duygularından bahseder ve hislerini gösterirler.

Salovey'e göre iki kişi arasındaki etkileşimde bilginin yüzde onu sözlerle kalan kısmı ise ses tonu, mimik, el kol hareketleri ve benzeri iletişim araçları ile ifade edilmektedir. Bu gibi sözsüz mesajları okuyabilmek hayati önem taşımaya rağmen bazen onları okumak zordur çünkü bazı insanların verdiği sinyaller ya çok incedir ya da kendileri bilerek duyguları saklamaktadır. Kendi duygularının farkında olmayan insanlar ise duygusal sinyallere az dikkat eder veya gerçek duygularla sahte duyguları ayırt edemezler (Caruso ve Salovey, 2007; 76-81).

### **2.3.3.2. Düşünmeyi Kolaylaştırmak İçin Duyguları Kullanma Yeteneği**

Düşünmeyi kolaylaştırmak için duyguları kullanmayı beceren insanlar aşağıdaki yeteneklere sahiptirler (Caruso ve Salovey, 2007; 83).

- Duyguları düşünmeyi geliştirir ve yaratıcı düşünceye sahiptirler.

- Duygular inanç ve fikirleri bildirmeye ve değiştirmeye yardım eder.

- Empati kurmada başarılıdırlar.

Mayer yaptığı araştırmalarda insan hislerinin neye dikkat ettiğini, nasıl düşündüğünü, hatırlamasını ve karar vermesini etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Aynı zamanda duyguların düşünmeyi nasıl etkilediğini Mayer ve Salovey, duygu ve öğrenme arasındaki ilişkiyi açıklayarak ileri sürmüşlerdir. Şöyle ki, pozitif duygu, hafıza örgütlemesini değiştirebilir ve sonuçta bilişsel materyaller daha iyi bütünleşir ve çeşitli fikirler daha ilişkili olarak görülür (Bender, 2006; 38).

Bundan başka ruh halini dizginleyerek değiştirebilenler dünyayı farklı açılardan algılayarak yaratıcı düşünmeye, başka insanlara empati kurmaya (biri endişeliyken biz de bir endişe duygusu üretebiliyorsak) daha yatkındırlar. Ruh halinin düşünceyi nasıl etkilediğine dair başka bir örnek, kötü ruh halinde bulunulan zaman patrona maaş artışı için öneride bulunmayı ertelemek olabilir (Caruso ve Salovey, 2007; 89-93).

### **2.3.3.3. Duyguları Anlama Yeteneği**

Duygularını anlayabilen insanlar aşağıdaki özelliklere sahiptirler (Caruso ve Salovey, 2007; 98; Kavcar, 2011; 41).

- Duyguların nedenlerini ve duygular arasındaki bağlantıları anlarlar.

- İnsanlar hakkında doğru varsayımlarda bulunurlar (İnsanları yanlış anlamazlar).

- İnsanların ne hissedebileceği konusunda iyi tahminler yaparlar yani insanların hisleri onları şaşırtmaz.

Duyguları anlama yeteneği Mayer ve Salovey'in duygusal zeka modeline dahil olan diğer yetenekler arasında zihinsel süreçle en yakından ilgili olanıdır. Bir arkadaşımızın değerli bir eşyayı kaybettiğinde onun üzgün olduğunu, daha sonra onun tanıdık biri tarafından çalındığını öğrendiğimizde arkadaşımızın kızgın

olduğunu tahmin edebilmemiz duygusal anlamaya örnek olabilir (Caruso ve Salovey, 2007; 104).

#### **2.3.3.4. Duyguları Yönetme Yeteneği**

Bu yeteneğe sahip olan insanlar aşağıdaki özellikleri taşımaktadırlar (Caruso ve Salovey, 2007; 110; Kavcar, 2011; 41).

- Kendi ve başkalarının duygularına açıktırlar.
- Kendi ve başkalarının duygularını yönetirler (Diğerlerini neşelendirir, sakinleştirir vb.).
- Zengin bir duygusal yaşamları vardır.

Duyguları yönetme yeteneği duygularımızı karar ve davranışlarımızla hem kendi hem de çevremizdekilerin yaşam kalitesini artıracak şekilde bütünleştirmektir (Caruso ve Salovey, 2007; 114).

#### **2.4. Duygusal Zekanın Önemi**

Amerika'nın İllinois eyaletinde 1981 senesinde mezun olan 81 sınıf birincileri araştırma yapılmak amacıyla gözleme alınmıştır. Üniversite döneminde orta düzeyde başarı sergileyen bu öğrencilerden sadece dördü üniversiteni bitirdikten sonra aynı yaştaki gençlerle kıyaslandığında yüksek başarı düzeyine ulaşmıştır. Bazıları ise ortalama başarıdan daha az başarılı olmuşlardır (Goleman, 1996; 64). Bunun en önemli nedenlerinden biri bazı öğrencilerin duygusal yeterliliğe ulaşırken, bazılarının duygusal zeka eksikliğinden dolayı çıkmaza girmesi olabilir. Nitekim bir iş başvurusu yaptığımızda veya bir büyük şirkette çalıştığımızda farkında olmasak bile performansımız duygusal zeka yeterlilikleri dikkate alınarak değerlendirilmektedir. Amerikalı işverenlere uygulanan bir anket çalışmasında işverenlerin büyük çoğunluğu yanlarında çalışan insanların yarısından fazlasının öğrenmeye devam etme ve ilerleme hevesinden yoksun olduğunun ve iş arkadaşlarıyla işbirliği yapmada başarısız olduklarının altını çizmişlerdir. Bu da onların duygusal zeka yeteneklerine ne kadar önem verdiklerinin göstergesidir (Goleman, 1998; 20-21).

Duygusal zeka kavramının literatürdeki temelini oluşturan Daniel Goleman, Reuven Bar-On, John Mayer ve Peter Salovey duygusal zeka ile başarı arasında doğrudan ilişki olduğunu savunmuşlardır (Maree ve Petersen, 2012; 162).

#### **2.4.1. Duygusal Zeka ve Eğitim**

Duygusal zekanın yaşamın birçok sahasında olduğu gibi eğitimde de önemli olduğu ileri sürülmüştür. Kimileri (Kavcar, 2011; Dağlı, 2006; Seyis, 2011; Baba 2012; Üzel ve Hangül, 2011; Jeager, 2003; Szurbela, 2005 vd) duygusal zeka ile IQ puanları arasında zayıf ama önemli bir ilişkinin olduğunu (Hemmati vd, 2004; 701), kimileri de duyguların öğrenim sürecinde oldukça önemli olduğunu savunmuşlardır (Bender, 2006;35). Duygusal sağlığın öğrenme sürecine veya akademik başarıya olumlu yönde katkı sağladığı literatürde çokça karşımıza çıkmaktadır. Daniel Goleman kendisinin üniversitenin birinci sınıfındayken girdiği bir sınavı duygusal rahatsızlığın zihin açıklığı üzerindeki etkisinin en net kanıtı olduğunu söylemiştir. Şöyle ki, sınav sorularını gören Goleman umutsuzca bir saat boyunca sorulara bakarak durmuştur. Kendisinin anlattığı gibi sanki zehirli ok yemiş hayvan gibiydi hatta hayal bile kuramamaktaydı. Sonraları Goleman bunu duygusal beynin, düşünen beyne egemen olabileceğinin hatta onu felce uğratabileceğinin delili olarak göstermiştir (Goleman, 1996; 116). Bundan dolayı eğitimciler eğitim sürecinin bütün aşamalarında dil engelleri, kelime bozuklukları, kültürel farklılıklar, yüksek kaygı, sınıftaki bir başka öğrenciye delice aşık olmak ve mahcubiyet gibi duygusal bozukluklara neden olabilecek unsurların farkında olmalıdırlar ve bu gibi etkenlerden uzak bir çevre kurmalıdırlar (Bender, 2006; 38).

Duygusal zeka boyutlarından özellikle duygularını kontrol etme ve kendini harekete geçirme boyutlarının eğitim açısından önem arz ettiği düşünülmektedir. Dünyaca ünlü olan lokum testi buna iyi örnek olabilir. Dört yaşındaki çocuklara iki seçenek önerilmektedir. Onlar ya on beş dakika karşısındaki lokumu yemeden bekleyecek ve onlara ödül olarak iki tane lokum verilecektir ya da karşısındaki tek lokumla yetinmeleri gerekecektir. Bu teste tabi tutulan çocuklar on iki ile on dört yıl sonra tekrar izlendiğinde çarpıcı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Dört yaşındayken kendi dürtülerini erteleyen çocuklar sosyal açıdan daha yeterli idiler, kendini etkili bir şekilde ortaya koyabilmekte, sorunlarla daha iyi mücadele edebilmekteydiler. Aynı zamanda onlar inisiyatif sahibi ve hedefe ulaşmak için hala geçici doyumunu erteleyebilmekteydiler ve

ailelerinin değerlendirmelerine göre akademik açıdan diğerlerine göre daha yeterli idiler. rnekten de göründüğü gibi özdenetim hem eğitimde hem de hayatın başka dallarında başarının en önemli unsurlarından biridir (Goleman,1996; 119-122).

Amerika'daki okullarda Asya kökenli Amerikalı ğrencilerin beyazlara oranla daha başarılı oldukları gözlemlenmiştir. Bunun nedeni ise birçok Amerikan ailesinin çocuğunun zayıf yönlerini kabullenip güçlü oldukları alanlarda yoğunlaşmasını tercih etmesidir. Asya kökenliler ise çocuğun dersleri iyi değilse onu daha fazla çalışmaya teşvik ederek başarılı olmasını sağlamaya çalışmışlar. Sonuç olarak kültürel bir iş etiği Asya kökenlilerin motivasyon, heves ve sebat sonucunda akışa girmelerini sağlamıştır ve onlar beyazlara göre kayda değer başarıya imza atmışlardır. Beyaz Amerikalılar ise Horward Gardner'in çoklu zeka teorisine dayanarak çocukların yetenekli oldukları alanlarda daha kolay akışa girebileceğine inanmaktadırlar. Bu örnekte ise kendini motive ederek akışa girmeyi başaran öğrencilerin eğitim sürecinde daha yüksek puanlar aldığı ne sürülmektedir. Bundan başka daha çok tasalanmaya yatkın ve umut besleyemeyen öğrencilerin başarısız olduğu araştırmalarla savunulmuştur (Goleman, 1996; 118-136).

Daha nceki araştırmacılar duygusal zekanın eğitim açısından öneminden bahsederek aşağıdakiilere dikkat çekmişler (Tufan, 2011; 25).

-Duygusal zeka yetenekleri, iyi bir eğitim sayesinde geliştirilebilir.

-Duygusal zekanın gelişimi eğitimin herbir kademesinde önemlidir.

-Duygusal zekaya önem verilmesi, bilişsel zeka kapasitesinin daha çok ve daha etkili kullanılmasını sağlayabilir. Diğer bir ifadeyle duygusal zekanın gelişimi akademik başarıyı etkiler.

Daha önce de belirtildiği gibi duygusal zekanın kökünün çocukluğa kadar uzandığı söylenmektedir. Duygusal zekanın seneler geçtikçe gelişmesi dikkate alındığında (Tufan, 2011; 25) ilk okul yıllarından itibaren öğrencilere duygusal zekayı destekleyen programların uygulanması gerekmektedir; çünkü ilk okullar çocukların toplumsallığı gördüğü ve toplum halinde hareket ettiği ilk ortamlardan biridir. Öğretmenler ocukların duygusal gelişimini önemsemeli ve onlara kendini ifade edecek ortamlar yaratmalıdırlar (Korkmaz, 2008; 39). şöyle ki, çocuklara duygusal ve sosyal yeterliliği içeren kapsamlı eğitim verildiğinde bunun onları

kötü alışkanlıklardan, saldırganlık, kavga gibi tutumlardan uzaklaştırdığı gözlemlenmiştir. Ayrıca üniversitede öğrenciler arasında yaygın olan uyuşturucu bağımlılığı, umutsuzluk, yeme bozukluğu, okulu bırakma gibi durumlar da duygusal zeka eksikliğinin bir sonucudur (Ulutaş, 2005; 26). Tüm bunlara rağmen bugün eğitim müesseselerinde uygulanan eğitim sistemi çoğunlukla (Özgen, 2006; 16);

- Niceliksel değerlere daha çok önem vermektedir.

- Takım çalışması ve dayanışmanın yerine bireysel rekabeti teşvik etmektedir.

- Eğitim ve öğrenimin belirli zamanlarda, belirli yerlerde, belirli konularda ve yalnız uzmanların yardımıyla olabileceği düşünülmektedir.

- Geçtiğimiz asırda olduğu gibi akıl ve mantığın üzerinde durulmakta, duygular ve ilişkiler çok önemsenmemektedir.

Bazı araştırmacılar çok yüksek IQ düzeyine sahip olan insanların duygusal zeka düzeylerinin düşük olduğunu ileri sürmüşlerdir. Araştırmacılara göre IQ'nün zirvesinde duygusal zeka eksikliği vardır ve bu insanların genelde daha yalnız, bunalımlı, öfkeli ve sinirli olduğu gözlemlenmiştir (Goleman, 1998; 20). Günümüz işletmelerin hemen hemen hepsi iyi bir eğitimin yanında farklı ortamlara uyum sağlayabilecek, takım çalışması yapabilen, sosyal yeterliliklere sahip çalışanlar aramaktadırlar. Bundan dolayı öğrencilere duygusal zekanın aşılması onların hem diğer insanlarla iyi ilişkilere sahip olmasını hem de toplumun aktif ve üretken üyeleri olabilmeleri yolunda ilgi ve yeteneklerine en uygun meslek seçimini yapmalarını sağlayacaktır (Shanwal & Kaur, 2008; Bender, 2006; 39). Ama duygusal zekanın literatürde çok potansiyel vaat etmesine rağmen pratikte o kadar da başarı sağlamamıştır. Bunun nedeni ise onun yanlış algılanması veya verilen eğitim programlarının yetersiz kalması ve öğrencilerin kendilerini geliştirmek istememeleri olabilir (Seal ve Brown, 2010; 147).

#### **2.4.2. İşbaşında Duygusal Zekanın Önemi**

İş yaşamında duygusal zeka yeteneklerine sahip olan çalışanların algılama, anlama, ifade etme ve uygulama becerilerinin daha üst düzeyde olmasından dolayı çalışma grupları, yönetime katılma gibi takım çalışmasında,

değişim katalizörlüğünde daha başarılı oldukları hem kavramsal hem de istatistiksel olarak bilinmektedir (Demir, 2009;193). Dünya çapında beş yüze yakın şirket, devlet kurumu ve kuruluşlarda yapılan incelemelerde varılan genel sonuca göre hemen hemen her işte mükemmelliği yakalamak için duygusal zeka hayati önem arz ediyor (Goleman, 1998; 12). Öte yandan uzmanlığın bir iş yerinde mükemmellik için gerekli olduğu dikkate alındığında bile uzmanlığın da IQ gibi mükemmelliği belli yere kadar etkilediği görülmektedir. Örneğin teknik ve profesyonel elemanları denetleyen amirlerin belli bir düzeye kadar uzmanlaşması gerekir çünkü bu iş hakkında yeterince bilgi sahibi olmadan başkalarını denetlemek imkansızdır. Ama olağanüstü denetleyicileri öne çıkaran yetenekler yalnızca teknik beceriler değil bundan daha ziyade insanları idare edebilme becerisidir (Goleman, 1998; 32).

İşbaşında çalışanlar birçok halde duygusal zeka yeteneklerine ihtiyaç duymaktadırlar. Bunlar kişilerarası sorunları çözmek, zorluklarla baş etmek, iş yoğunluğu veya herhangi bir değişim söz konusu olduğunda uyum sağlayabilmek ve benzeri yetenekler olabilir (Thory, 2013; 4). Goleman'ın dünyanın farklı yerlerinde işgücü bir milyonu aşan 121 şirket üzerinde yaptığı incelemenin sonucuna göre etkili performans için önem taşıdığı düşünülen yetelerin yüzde 67'si (on beş yeterlilikten dördü dışında hepsi) duygusal yeterliliklerdir. Farklı farklı meslekler incelendiğinde her bir mesleğin kendine özgü özelliklerinden dolayı bazı duygusal zeka yeterlilikleri ön plana çıkabilir. Örneğin bir müşteri temsilcisinin yüksek düzeyde özdenetimli, vicdanlı ve empatili olması gerekirken, bir başarılı perakende satış temsilcisinin bu üç yeterliliğin yanında dördüncü olarak hizmete yönelik olması da gerekmektedir (Goleman, 1998; 40-43). Ama kendini tanımak, kontrol etmek, motivasyon ve başka bu gibi bazı duygusal zeka yeteneklerinin hemen hemen bütün işlerde gerekli olduğunun altını çizmekte fayda vardır. Çünkü kendi duygularını, kapasitesini bilmeyen insanlar zaman zaman altından kalkamayacakları işlere girer ve ne zaman, kimden yardım isteneceğini bilmezler (Erdoğan ve Kenarlı, 2008; 178). Bundan dolayı son zamanlarda işletmelerde işgörenlerin duygusal zeka yeteneklerini geliştirmek için sürekli seminerler düzenlenmekte, bir işgörenin diğerleri ile ilişkisini inceleyerek onların takım çalışmasında uyumlu bir biçimde çalışmalarını sağlamaları hedeflenmektedir (Muyia & Kacirek, 2009; 704).

Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler için de iş görenlerin duygusal zeka düzeyi önem taşımaktadır. Turizmin sosyal ve yoğun bir meslek



olmasından dolayı burada çalışanların yüksek düzeyde sosyal ilişkiler, empati, hizmete yönelik olma becerilerinin yanı sıra kendini adama, zorluklarla baş etme ve uyum sağlama becerilerinin de olması gerekir. Alanya’da yapılan bir araştırmaya göre sosyal zeka kullanımı ile derinlemesine davranış gösterme arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ki, bu da hizmet açısından duygusal zekanın turizm sektöründe ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Genç, 2013; 99). Aynı zamanda Muğla’da 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerindeki araştırmada ise duygusal zeka ile çalışma yaşamı kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır ki bu da çalışma saatlerinin diğer sektörlerle göre daha çok olan turizm sektöründe örgütsel bağlılığın artırılması ve işten çıkma eğilimlerinin azaltılması için oldukça önemlidir (Demir, 2009; 194).

### **2.4.3. Liderlikte Duygusal Zekanın Önemi**

Literatüre bakıldığında duygusal zekanın liderlik üzerinde önemli ölçüde etkisi olduğu görülmektedir. Hatta birçok yazara göre duygusal zeka liderlik için olmazsa olmazlardandır. Başkalarını idare ve motive etmek için liderler en azından kendi duygularını tanımalı ve kendilerini idare etmeyi becermelidirler (Muyia & Kacirek, 2009; 704; Kleinert, 2011; 1). Liderlerin sosyal becerilerindeki eksiklik ise diğer işgörenler üzerinde olumsuz etkiye neden olur, işgörenlerin motivasyon ve örgütsel bağlılığı azalır, işletmede kayıtsızlık gibi arzu edilmeyen durumlar ortaya çıkabilir (Goleman, 1998; 44). “Kitap akıllısı” olan bazı insanların gerçekten de etkili liderlik vasıflarına sahip olmadıkları çoğu insan tarafından gözlemlenmiş olabilir. Bazı araştırmacılar etkili bir lider için bilginin yüzde on iki düzeyinde katkısı olduğunu ileri sürmüşlerdir. Kalan yüzde seksen sekizlik bölümü ise insanları idare edebilme becerileri oluşturmaktadır (Shanwal & Kaur, 2008). Aralarında IBM, PepsiCo ve Volvo’nun da bulunduğu on beş global şirketin yüzlerce üst düzey yöneticileri ile gerçekleştirilen araştırmaya göre yıldız elemanları diğerlerinden farklı kılan özelliklerden sadece biri (model tanıma-karışık bilgiler arasından anlamlı sonuçlara ulaşma, genel manzarayı görme yeteneği) bilişseldir; diğerleri ise duygusal yeteneklerdir (Goleman, 1998; 46).

Liderlerin çalıştıkları şirketlere olan katkılarından en önemlilerinden biri insanların şirkete kazandırılmasıdır. Bir çalışanın devrinin şirkete maliyeti onun bir senelik maaş ödemesine denk olduğu düşünülmektedir. Bazen ise bu, tıpkı

Meyerson adlı liderin yaşadığı deneyimdeki gibi daha da büyük olabilir. Meyerson bilgisayar hizmetleri şirketi olan EDS’de elli kişilik bir grubun başındaydı. Sert bir tavır kullanan Meyerson işi iyi bir şekilde yürüttüğünü düşünmekteydi ve çalışanlar işi zamanında teslim etmek için günde on sekiz saat çalışmaktaydı. Bir gün yoğun kar yağmasına rağmen bir kişi hariç herkes işe zamanında gelmişti ve bunun için Meyerson onu fena bir şekilde azarlamıştı. İlk fırsatta işten ayrılan bu işgören sonradan SABRE ile havayolları rezervasyon sistemlerinde devrim yaratan Max Hopper idi. Daha sonraları Meyerson itiraf ederek eskiden güçlü tarafının olduğunu düşündüğü şeylerin aslında onun zayıf yönleri olduğunu söylemiştir. Bu olay duygusal zeka boyutlarından olan kendini tanıma ve sosyal ilişkilerin önemini bir daha gözler önüne sermektedir (Goleman, 1998; 81-82). Aynı zamanda duygusal zekâ yeterliliği yüksek düzeyde olan liderlerin örgüt kültürüne sağlayacağı katkı ve yöneticinin kendisi ve çalışanları ile olan ilişkilerin örgüt bilincinin oluşturulması günümüz işletmeleri için önemli avantaj olabilir (Esba, 2009; 113). İyi liderler duyguları olumlu bir şekilde düzene sokarak işgörenler arası çatışmaları ve işyerindeki olumsuz atmosferi ortadan kaldırmak yeteneğine sahiptirler (Thory, 2013; 17).

Bundan başka iyi bir liderin özgüvene sahip olması gerekir. Bir liderin herhangi bir işe atılması için özgüven ön koşuldur (Erdoğan ve Kenarlı, 2008; 178). Özgüvenden yoksun birisi her başarısızlığı bir yetersizlik olarak kabul eder, kararsızdır ve muhalefetlere karşı fazla baş edemez. Chrysler’i yeniden dünya çapında bir otomobil şirketine çeviren Lee İacocca’nın liderlik hakkında dedikleri takdir edilebilir. Ona göre iyi bir yönetici olmak için gereken vasıfları tek bir kelimeyle ifade etmek gerekirse bu kelime özgüvendir. Çünkü tüm bilgi ve deneyiminizi bir araya getirdikten sonra harekete geçmek zorundasınızdır (Goleman, 1998; 90).

Sonuç olarak bir liderin birçok teknik bilgiyle birlikte duygusal becerilerinin de gelişmiş olması önemlidir. Bunlardan birinin eksik olması bir insanın lider olmasını engellemektedir (Muyia & Kacirek, 2009; 704).

#### **2.4.4. Duygusal Zekanın Aile Hayatındaki Önemi**

Duygusal zeka işbaşında, eğitim sürecinde, liderlikte önem taşıdığı gibi aile yaşamında da önem taşımaktadır. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan insanlar hayatta daha hoşnut olur ve arkadaş, aile ve aşk ilişkilerini daha başarılı bir şekilde

yürütebilirler. Aşağıdaki örnek duygusal zekanın aile hayatında ne denli etkili olduğunu göstermektedir.

Gary akıllı ve başarılı cerrah olmasına karşın duygusal bakımdan yetersizdir, bilim ve sanat konusunda iyi fikirleri olan Gary duygusal açıdan oldukça donuktur hatta nişanlısına karşı olan hislerini bile dile getirememekteydi. Nişanlısının zoruyla gittiği tedavide o şunları itiraf etmiştir: “Ne söyleyeceğimi bilemiyorum, pozitif veya negatif hiçbir güçlü duygu hissetmiyorum.” Psikologların aleksitimik olarak adlandırdığı bu tür insanların hiçbir şey hissetmedikleri gerçek değildir. İşin özü onların duygusal zekanın temel boyutu olan öz bilinçten yoksun olmalarıdır. Bu insanlar kendileri sıkıntı duyduğu gibi başkalarına da sıkıntı verir ki, bu da aile yaşamını oldukça kötü etkileyebilir (Goleman, 1996; s 82-83)

Bundan başka duygusal zekaya sahip anne ve babaların çocukların gelişimine büyük etki sağladığı araştırmacılar tarafından gözlemlenmiştir. Çocuklarla olan doğrudan iletişimle birlikte, karı kocanın kendi aralarındaki duygusal alışveriş de çocukların eğitilmesinde oldukça etkili yöntemlerdendir. Duygusal zeka düzeyi düşük olan anne babalarda en sık rastlanan davranışlar aşağıdakilerdir (Goleman, 1996; 252-253):

- *Hisleri tamamen göz ardı etmek:* Duygusal anları çocuğa yaklaşmak için bir fırsat olarak değerlendirmezler.
- *Fazlasıyla serbest bırakmak:* Böyle anne babalar çocuğun ne hissettiğini anlasa da bu duruma karışmazlar.
- *Çocuğu aşağılayıp hislerine saygısızlık göstermek:* Böyle ebeveynler çocuğun yaptığı hiçbir şeyi onaylamaz, sert bir dille eleştirir ve cezalandırırlar.

## **2.5. Akademik Başarı**

Wolman başarıyı istenilen sonuca ulaşma yönünde bir ilerleme olarak tanımlamıştır. Eğitimde başarı denildiğinde ise öğrencilerin tabii tutuldukları testlerin, ödevlerin ve sınavların sonuçları kastedilmektedir (Özdemir, 2008; 36). Her ne kadar da başarı ile akademik başarı kavramları birbirinden farklı görünse de bilimsel araştırmaların çoğunda bu kavramlar aynı anlamda kullanılmaktadır.

Hatta Milli Eğitim Bakanlığı'nın İlköğretim Kurumlar Yönetmeliği'nde (2013) 106. maddede "öğrencilerin okula ve derslere düzenli devam etmeleri ve başarılı olmaları beklenilir" cümlesi kullanılmıştır ki, burada da başarı kelimesi ile akademik başarı kastedilmiştir (Şevik, 2014; 9-10). Bilimsel çalışmalarda akademik başarı iki şekilde ele alınmıştır (Üzbe, 2013; 55-56).

1) *IQ düzeyini test eden ödevler ve sınav puanları*: Genel olarak bu yöntemi kullananlar akademik not ortalamasını tercih etmektedirler (Üzbe, 2013; 56). Birçok araştırmacı bu yöntemin akademik başarıyı test etmenin en uygun metodu olduğunu ileri sürmüş ve bu yöntem çoğu araştırmacı tarafından kullanılmıştır (Jaekel, 2012; 190).

2) *Algılanan akademik başarı*: Bu yöntem ise insanların kendi başarı düzeylerine yönelik algılarından oluştuğu için akademik başarının ölçülmesinde araştırmacılar tarafından geliştirilen ölçekler kullanılır. Bazı araştırmacılar ise her iki yöntemi aynı zamanda kullanmayı tercih etmektedir (Üzbe, 2013; 55-56).

### **2.5.1. Akademik Başarıyı Etkileyen Faktörler**

Akademik başarıyı etkileyen birçok faktör vardır ve farklı bilim adamlarına göre bu faktörler değişebilmektedir. Razon'a göre akademik başarı aşağıdaki üç grup nedenden etkilenmektedir (Taşcı, 2012; 13).

- *Öğrenciden kaynaklanan nedenler*: Bu nedenler arasında zeka düzeyi, bedensel gelişim, sosyal olgunluk düzeyi ve duygusal ve ruhsal özellikler vardır (Perez vd, 2012; 49).

- *Aileden kaynaklanan nedenler*: Bu grup ise anne-babanın tutumunu, eğitim disiplini ve anlayışını ve öğrenme motivasyonunu içermektedir.

- *Okul ortamından kaynaklanan nedenler*: Bu nedenler öğretmenin tutum ve davranışlarını ve ders programı ve öğretim metodunu içermektedir. Ayrıca yapılan bazı araştırmalar öğrencilerin derslere katılım oranlarının akademik başarıyı etkilediğini ileri sürmüşlerdir ( Wurf & Croft-Piggin, 2014 ; 77).

Havighurst okul başarısını etkileyen faktörleri aşağıdaki dört grupta toplamıştır (Taşcı, 2012; 13-14).

- Öğrencide var olan gizli güç ve yetenekleri
- Aile yaşamı ve ailenin eğitim düzeyi
- Öğretimin kalitesi
- Aile ve okul yaşantılarından geliştirilen benlik kavramı

Weiner ise eğitimde başarısızlığın nedenlerini incelemiş ve bu nedenleri üç ana başlık altında toplamıştır (Sert, 2013; 42).

- Sosyo-kültürel faktörler: Bunlar düşük motivasyon, aile ve arkadaşların etkisi, cinsiyet rolünün etkileri, okul ve öğretmenin etkileridir.

- Psikolojik faktörler: Öğrenme sürecine engel olan olumsuz nedenlerdir. Chen ve arkadaşlarının 2010 senesinde Çin'de yapmış oldukları araştırmanın sonucuna göre agresif davranışların öğrenme sürecini ve sonuç olarak akademik başarıyı olumsuz etkilediğini ileri sürmüşlerdir (Chen vd, 2010; 589-590).

- Uyumsuz aile ilişkileri: Bunlara başarısızlık korkusu, pasif saldırgan davranışlar örnek olabilir. Bundan başka Obradović ve arkadaşlarının 2009 senesinde yaptıkları araştırmada evsiz ve sık sık ikamet yeri değiştiren öğrencilerin akademik başarılarının daha düşük düzeyde olmasını dikkate alarak ailenin ikamet durumunun da akademik başarıyı etkilediğini ileri sürmüşlerdir (Obradovic vd,2009; 512).

Bundan sonraki bölümde araştırmanın modeli, hipotezleri, araştırmanın evren ve örnekleme, varsayımları ve sınırlılıkları, veri toplama ve çözümleme yöntemlerinden bahsedilmiştir. Aynı zamanda çalışmada kullanılan pilot testin sonuçları ele alınmıştır.

## **2.6. Duygusal Zeka ile Akademik Başarı Arasındaki İlişkiye Dair Çalışmalar**

Duygusal zekanın öğrenme sürecine katkıda bulunduğu ve ona kolaylık sağladığından daha önce bahsedilmiştir. Bununla birlikte birçok araştırmacı duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi test etmek için araştırmalar gerçekleştirmiş ve istatistiksel olarak farklı sonuçlara ulaşmıştır. Bu araştırmalardan bazılarında aşağıda yer verilmiştir.

Kavcar'ın 2011 senesinde Abant İzzet Baysal Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme bölümü ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmanın sonucuna göre öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ile akademik başarıları arasında zayıf ama önemli olan pozitif ilişki bulunmaktadır. 502 öğrenci üzerinde uygulanan bu çalışmada duygusal zekanın alt boyutları ile akademik başarı arasında bir bağın olup olmadığı da test edilmiştir. Yapılan korelasyon analizinin sonuçlarına göre duygusal zekanın alt boyutlarından olan kişilerarası ilişkiler ve uyum sağlama ile akademik başarı arasında anlamlı bir ilişki söz konusu iken diğer alt boyutlar olan kişisel beceriler, stres yönetimi ve genel ruh hali ile akademik başarı arasında bir ilişki bulunmamıştır (Kavcar, 2011; 118).

Kinestetik zeka, iç-dış kontrol odağı ile birlikte duygusal zekanın akademik başarıyı yordayıp yordamadığını inceleyen Baba 2012 yılında Gazi, Kırıkkale ve Muğla Üniversitelerinde 460 öğrenciye uyguladığı araştırmanın sonucuna göre duygusal zekanın akademik başarıyı yordamaya anlamlı katkısının olduğunu ileri sürmüştür (Baba, 2012; 64-81). Benzer sonuca daha önce Dağlı da Mersin Bahriye İlköğretim Okulu'nun altı, yedi ve sekizinci sınıf öğrencilerine uyguladığı çalışmada ulaşmıştır. 285 öğrenci üzerinde uygulanan bu çalışmada duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişki incelendiği zaman cinsiyet ve zeka faktörleri de dikkate alınarak çoklu regresyon analizi kullanılmıştır (Dağlı, 2006; 48-58).

Bundan başka Üzel ve Hangül'ün 2011 senesinde Balıkesir'de Nimet Sadık Özyiğit İlköğretim Okulu ve Beş Eylül İlköğretim Okulu'nda 125 öğrenciye uyguladıkları çalışmadan elde edilen sonuçlar duygusal zeka ile matematik zeka arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (Üzel ve Hangül, 2011; 1). Ayrıca Seyis'in 2011 yılında Trabzon ilinin farklı ortaöğretim okullarında 407 öğrenci ile yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre duygusal zeka ve motivasyon akademik başarıyı anlamlı bir şekilde açıklama gücüne sahiptir ve duygusal zekanın alt boyutu olan duygularını anlama boyutu akademik başarıyı anlamlı bir şekilde yordamaktadır (Seyis, 2011; 53).

Bazı araştırmacılar ise duygusal zeka düzeyi ile akademik başarı arasında bir istatistiksel bağın olmadığı kanaatine varmıştır. Yılmaz 2007 yılında Atatürk Üniversitesinde yaptığı incelemenin ardından duygusal zeka boyutları ve duygusal zeka toplam puanları ile akademik not ortalaması arasında anlamlı bir ilişkinin

olmadığını söylemiştir. 122 öğrenciye uygulanan çalışmada duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson Korelasyon analizi tercih edilmiştir (Yılmaz, 2007; 54-60). Benzer sonuca Kenarlı 2007 yılında Dicle Üniversitesinde 532 öğrenciye uyguladığı araştırmada ulaşmıştır. Yani akademik başarı ile duygusal zekanın toplam puanı arasında bir ilişki bulunmamıştır. Oysa ki, kendi duygularının farkında olma boyutu ile bir ilişkinin olduğunu ileri sürmüştür ( Kenarlı, 2007; 79). Bundan bir sene sonra Kenarlı, Erdoğan ile birlikte yaptığı araştırmada başkalarının duygularının farkında olma ile akademik başarı arasında bir ilişkinin olmadığını söylemiştir (Erdoğan ve Kenarlı, 2008; 178).

Tablo 2.3. Duygusal Zeka İle Akademik Başarı Arasındaki İlişkiye Dair Çalışmalar

Araştırmacı	Örneklem sayısı	Kullanılan analiz yöntemi	Sonuç
Kavcar.B. (2011)	502	Korelasyon	İlişki vardır
Baba. H. (2012)	460	Çoklu regresyon	İlişki vardır
Yılmaz.S.(2007)	122	Korelasyon	İlişki yoktur
Seyis.S.(2011)	407	Çoklu regresyon	İlişki vardır
Dağlı.E.M. (2006)	285	Çoklu regresyon	İlişki vardır
Kenarlı.Ö. (2007)	532	Korelasyon	İlişki yoktur.
Üzel.D ve Hangül.T. (2011)	125	Korelasyon	İlişki vardır

Türkiye’de yapılan araştırmalarda olduğu gibi yurtdışındaki araştırmalarda da farklı sonuçlar bulunmuştur. Ciarrochi, Chan ve Caputi zeka ve kişilik özelliklerini de dikkate alarak duygusal zekanın akademik başarıyı yordadığını savunmuştur. Petrides, Fredericson ve Furnham’ın 2004 senesinde yaptığı araştırmanın sonucuna göre ise yüksek duygusal zeka ve düşük zeka kapasitesine sahip öğrencilerin notları düşük duygusal zeka ve yüksek zeka kapasitesine sahip olan öğrencilerden daha iyi düzeydedir (Dağlı, 2006; 57). Bundan başka Jeager 2003 senesinde mezun olan öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ve duygusal zeka boyutları ile akademik başarıları arasında olumlu bir istatistiksel bağın olduğunu ileri sürmüştür (Erdoğan ve Kenarlı, 2008; 179). Benzer sonuca 2005 yılında Szuberla ulaşmıştır. Onun vardığı kanaate göre duygusal zekanın boyutlarından olan duygusal algılama ile akademik performans arasında bir ilişki bulunmaz iken, diğer iki boyut olan duyguları anlama, duyguları yönetme ile uygun olarak

matematik ve okuma becerileri arasında bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zekanın genel puanları ile akademik performans arasında güçlü bağın olduğu ise özellikle belirtilmiştir (Dağlı, 2006; 58). Aynı zamanda Mayer, Wells ve başkaları da duygusal zeka düzeyi ile sözel IQ puanları arasında olumlu bir ilişkinin olduğundan bahsetmişlerdir (Kenarlı, 2007;79-80).

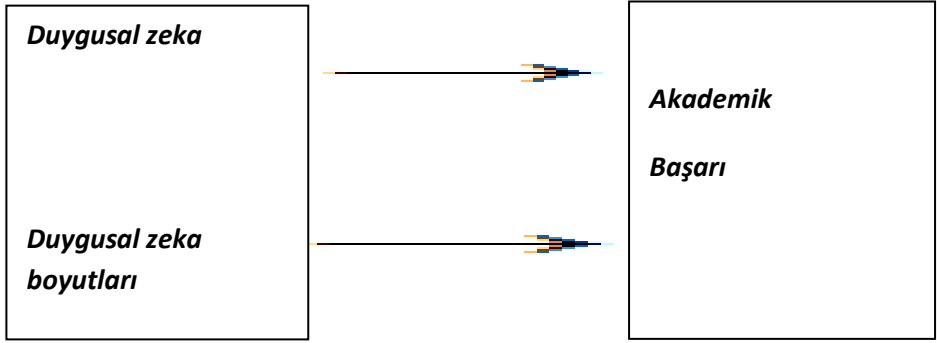
Yurtdışındaki bazı araştırmalarda ise duygusal zeka ile akademik performans arasında bir ilişkinin olmadığı belirtilmektedir. Onlardan bazılarını bakacak olursak 2000 senesinde Newsome, Day ve Catano Kanada’da öğrencilere uyguladıkları çalışmada kişilik ve bilişsel yetenekleri de dikkate alarak duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Ancak anlamlı bir sonuç elde edilmemiştir (Erdoğan ve Kenarlı, 2008; 179). Benzer sonuçlara 2003 senesinde O’ Connor Jr ve Little (Yılmaz, 2007; 60), 2004 senesinde ise Barchard ve Hakstian ulaşmıştır (Erdoğan ve Kenarlı, 2008; 179). Suatro’nun araştırması da bu bulguları desteklemektedir (Kenarlı, 2007;79-80).



### 3. ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

Bu bölüm araştırmanın yöntem bölümü olup araştırma modeli, hipotezler, veri toplama yöntemi ve bu verilerin çözümlenmesinde kullanılan analizlerden bahsetmektedir. Bundan başka bu bölümde araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın varsayımları ve sınırlılıkları hakkında da açıklamalar verilmiştir.

#### 3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler



Şekil 3.1. Araştırma Modeli “Duygusal Zeka İle Akademik Başarı Arasındaki İlişki”

Duygusal zeka ve onun boyutlarının değişmesi ile öğrencilerin akademik başarılarında bir değişme tahmin edilmektedir ve bu tahminin pozitif yönlü bir ilişki olduğu düşünülmektedir.

Birçok araştırmacı duygusal zekanın akademik başarı ile doğrudan ilişkisinin olduğunu ileri sürmüştür (Erdoğan ve Kenarlı, 2008; 178). Onlar özellikle duygusal zekanın alt boyutlarından olan motivasyon, istekleri erteleme, iyimserlik vb. yeteneklerin öğrencilerin eğitim hayatındaki başarıyı çok etkilediğini savunmuşlardır. Literatürde bu görüşü desteklemek için bilim adamları kendi ve başkalarının eğitim hayatlarından örnekler vermişler ki, bunlar da araştırmanın kavramsal çerçevesinde anlatılmıştır (Goleman, 1996; 118-122). Bundan başka literatürde bilişsel ve duygusal becerilerin birbirinden bağımsız olması (Özgen, 2006; 8) ve IQ'nün zirvesinde sosyal becerilerden yoksunluğun olmasından da sık sık bahsedilmektedir (Goleman, 1998; 59-60). Bundan dolayı

araştırma hipotezleri oluşturulurken bu husus dikkate alınmıştır. Turizm eğitimi alan öğrencilerin duygusal zeka ve onun alt boyutları düzeyi ile akademik başarı arasında bir ilişkinin olup olmamasına dair hipotezler aşağıda verilmiştir.

H<sub>1</sub>- Öğrencilerin duygusal zeka toplam puanları ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>2</sub>- Öğrencilerin kişisel beceriler boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>3</sub>- Öğrencilerin kişilerarası beceriler boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>4</sub>- Öğrencilerin uyum sağlama boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>5</sub>- Öğrencilerin stres yönetimi boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>6</sub>- Öğrencilerin genel ruh hali boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

Literatürde duygusal zekanın zamanla geliştirilebileceğine dair görüşler yer almaktadır. Şöyle ki, bilişsel zekadan farklı olarak duygusal zeka daha az kalımsaldır ve üst sınırı belli değildir (Hemmati vd, 2004; 695). Bu konuya değinen Goleman ise duygusal zekanın eski sözcük olan ‘‘olgunluk’’ ile hemen hemen aynı anlama geldiğini söylemiştir. Aynı zamanda yüksek düzeyde duygusal zekaya sahip olan insanların ilham kaynağı olduğu ve başkalarını da etkilediği bilinmektedir (Goleman, 1998; 13). Bu açıdan bakıldığında farklı üniversitelerde verilen eğitim öğrencilerin duygusal yeterliliklerini olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilir. Bundan dolayı ayrı ayrı üniversitelerde eğitim gören öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri arasında farklılığın olabileceği tahmin edilmiştir.

Bundan başka bir insanın duygusal zekanın tüm boyutları ile yetenekli olması neredeyse imkansızdır. Farklı insanlar başarılı olmak için farklı mesleklerin taleplerine göre farklı duygusal yeteneklere sahip olmalıdırlar. Bundan dolayı ayrı ayrı bölümlerde öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri arasında farklılığın olabileceği tahmin edilmiştir (Goleman, 1998; 40-43). Farklı

üniversite/bölüm öğrencilerinde duygusal zeka düzeyi arasında fark olabileceğine dair hipotezler aşağıdakilerdir.

H<sub>7</sub> – Farklı üniversitelerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark vardır.

H<sub>8</sub> - Farklı bölümlerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark vardır.

### **3.2. Veri Toplama Yöntemi ve Tekniği**

Araştırmada duygusal zeka, akademik başarı ve bu kavramlar arasındaki ilişkiler hakkında genel bilgiler edinmek amacıyla ikincil verilere ulaşmak için literatür taraması yapılmıştır. Duygusal zeka ve onun alt boyutları ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla birincil verileri elde etmek için yazılı soru sorma (anket) tekniğinin elden bırakıp alma türü tercih edilmiştir ki, bunun da birkaç nedeni vardır.

- Araştırmanın konusu dikkate alındığı zaman uygulama kısmının da nicel araştırma olması nedeniyle anket yönteminin daha uygun olduğu kabul edilmiştir.

- Anket yöntemi ile sınırlı zamanda daha çok birime ulaşma imkanı vardır (Arıkan, 2011; 65-66).

- Birçok birimi bir arada (özellikle üniversitelerde) bulma olanağı çok olduğundan anket yönteminin elden bırakıp alma türünün daha uygun olduğu düşünülmüştür (Kuzu, 2013; 95).

Araştırmada öğrencilerin akademik başarılarını ölçmek için genel akademik not ortalamaları esas alınmıştır. Öğrencilerin duygusal zeka düzeyini ölçmek için kullanılan ölçek ise Reuven Bar-On tarafından tasarlanmıştır ve 2001 senesinde Acar, 2008 senesinde ise Kavcar tarafından Türkiye’de uygulanmıştır. Özellikle Acar yaptığı araştırmada Reuven Bar-On ile görüşmüş ve onun duygusal zeka envanterinin telif haklarının Amerika’nın MHS şirketine verildiğini öğrenmiştir. Daha sonra 133 maddeden oluşan ölçeğin aslını üçü İngilizce okutman olmak üzere dört kere Türkçe’ye çevirmiştir (Acar, 2001; 115). Uzman kişilerle görüşen Tekin Acar (2001) onların bildirimleriyle ölçekte yer alan, hiçbir

boyutu açıklamayan ve sadece katılımcının anketi doğrulama eğilimini ölçen ifadeleri anketten çıkarmıştır. Ayrıca bazı aynı anlama gelen benzer ifadeler de ölçekten çıkarılmış ve ölçekteki ifade sayısı 88 maddeye düşürmüştür (Acar, 2001; 115; Baba, 2012; 64). Bundan sonra bu ölçek Türkiye’de birçok araştırmada uygulanmıştır. Acar’ın yaptığı pilot testi uygulamasının sonucuna göre ölçeğin güvenilirliğinin göstergelerinden olan iç tutarlılık Cronbach Alpha değeri 0,92 olmuştur (Acar, 2001; 116). Kavcar’ın yaptığı pilot uygulamanın sonucuna göre ise Cronbach Alpha değeri 0,915 düzeyindedir (Kavcar, 2011; 90). Bu araştırmada alınmış ölçeğin boyutları ve bu boyutları oluşturan ifadeler ek 9’da sunulmuştur.

Bu araştırmada da duygusal zeka ölçeğinin genel güvenilirlik düzeyini tekrar kontrol etmek, turizm öğrencilerinin soruları algılamasını kolaylaştırmak ve özellikle de öğrencilerin anketi yanıtlama olasılığını artırmak için madde sayısını düşürmek amacıyla 55 öğrenci üzerinde pilot çalışma yapılmıştır. Onlardan 44 öğrencinin (soruları samimi bir şekilde yanıtladım ifadesine sadece 5-kesinlikle katılıyorum cevabını verenler değerlendirmeye alınmıştır) yanıtları değerlendirmeye alınmıştır. Yapılan pilot çalışmanın sonucuna göre ölçeğin güvenilirliğinin göstergelerinden olan iç tutarlılığın Cronbach's Alpha değeri 0,888 olmuştur ve madde toplam korelasyonun alt sınırı da 0,35 olarak ele alınmıştır (bakınız EK 4). Ölçeğin genel güvenilirlik düzeyini düşüren ve madde toplam korelasyon değeri 0,35’in altında olan maddeler ölçekten çıkarılmış (bakınız EK 3) ve araştırmaya 25 madde ile devam edilmiştir (bakınız EK 2). Madde toplam korelasyon herbir maddenin ölçekteki diğer toplam maddelerle olan ilişkisini ifade etmektedir ve bu her bir maddenin ölçekle olan bağlantısını göstermektedir (George ve Mallery, 2003; 229). Ölçeklerin iç tutarlılığı için madde toplam korelasyonu negatif ve 0,20’den düşük olan maddelerin teste alınmaması gerekmektedir (Tavşancıl, 2010; 33). Sosyal bilimlerde genel olarak madde toplam korelasyon için alt sınırın 0,30 ve daha yüksek olmasının daha güvenilir sonuçlar verdiği söylenilmektedir (Büyüköztürk, 2006; 171). Pilot çalışma zamanı katılımcıların soruları yanıtlamada oldukça isteksiz davranmalarından dolayı katılımcı sayısını artırmak amacıyla bu çalışmada madde toplam korelasyonu 0,35 ve daha yüksek olan maddeler ele alınmıştır.

### **3.3. Evren ve Örneklem**

Evrenin araştırma sonucunun genellenmek istenen tüm elemanların toplamı olduğu (Arıkan, 2011; 16) dikkate alındığı zaman bu araştırmanın evreni

Türkiye’de devlet üniversitelerinde turizm eğitimi alan 21408 (ÖSYM 2014) ikinci, üçüncü ve son sınıf öğrencilerden oluşmaktadır. Araştırmada evrenin sayının çok büyük olması, birimlerin geniş bir coğrafi alana yayılması ve zaman/masraf sınırlılıkları dikkate alınarak kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Yeterli örneklem sayısını belirlemek için aşağıdaki formüller kullanılmıştır ve ilk formüle göre 21408 kişiden oluşan sonlu evren için 378 kişilik örneklem yeterli kabul edilmiştir (Arıkan, 2011; 133).

$$n = \frac{N \times pq \times Z_a^2}{(N-1) \times D^2 + Z_a^2 \times pq}$$

n- örneklem sayısı

N- evren sayısı (21408)

D ve ya  $\alpha$  – anlamlılık düzeyi (0,05)

$Z_a$  – anlamlılık düzeyine uygun tablo değeri (0,05 anlamlılık düzeyi için 1,96)

p – olayın olma olasılığı (%50)

q – olayın olmama olasılığı (%50)

Diğer bir formüle göre ise standart sapma önceden pilot teste göre belli olduğundan (0,21) örneklem sayısı aşağıdaki gibi hesaplanmış ve 68 kişinin evreni temsil etme gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Sayının bu kadar düşük olmasının nedeni ise pilot uygulamanın sonucuna göre standart sapmanın çok düşük (0,21) çıkmasıdır.

$$n = \frac{N \times \sigma^2 \times Z_a^2}{(N-1) \times D^2}$$

n- örneklem sayısı

N- evren sayısı (21408)

$\sigma$  – önceden belli olan standart sapma (pilot uygulamanın sonucuna göre 0,21)

D ve ya  $\alpha$  – anlamlılık düzeyi (0,05)

$Z_a$  – anlamlılık düzeyine uygun tablo değeri (0,05 anlamlılık düzeyi için 1,96)

Bundan başka likert türü ölçek kullanılan veri toplama araçlarında örneklem sayısının belirlenmesi için madde sayısının likert seçenek sayısına çarpılarak bulunması da söz konusudur. (Yurdakul, 2013; 80). Bundan dolayı bu araştırmada örneklem sayısı seçilirken bu özellik de dikkate alınmış ve Gazi, Anadolu, Eskişehir Osman Gazi ve Adnan Menderes Üniversitelerinden toplam 470 katılımcıya ulaşılmıştır.

### **3.4. Araştırmanın Varsayımları**

Bu araştırmada konunun dağılmasını önlemek, araştırmayı kolaylaştırmak (Arıkan, 2011; 45) amacıyla bazı varsayımlar ileri sürülmüştür

- Öğrenciler onlara sorulan soruları doğru bir şekilde anlamışlardır.
- Öğrenciler onlara sorulan sorulara tarafsız ve samimi bir şekilde cevap vermişlerdir.
- Akademik başarının ölçülmesinde ağırlıklı genel not ortalaması yeterli kabul edilmiştir.
- Tercih edilen örneklemin evreni yeterli düzeyde temsil ettiği kabul edilmiştir.

### **3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu araştırma Türkiye’de dört senelik turizm eğitimi veren üniversiteler içerisinde seçilmiş Gazi Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi ve Adnan Menderes Üniversitesi öğrencilerinden 470 öğrenci üzerinde yapılmıştır. Araştırma Türkiye’de turizm eğitimi alan öğrencilerden

yalnız iki, üç ve son sınıf öğrencilerine uygulanmıştır. Birinci sınıf öğrencilerin seçilmemesinin nedeni veriler toplandığı zaman onların akademik not ortalamalarının olmamasıdır. Ayrıca araştırmanın evrenine Türkiye'deki üniversitelerden yalnız devlet üniversiteleri dahil edilmiştir. Özel üniversitelerin birçoğunda eğitimin yabancı dilde olması anket sorularının anlaşılmasını engelleyebilir. Bundan başka araştırma nicel karakter taşıyıp elde edilen verilerin istatistiksel sonuçlarına dayanarak yorumları verilmiştir.

### **3.6. Veri Çözümlemesinde Kullanılan İstatistiksel Teknikler**

Öncelikle araştırmada verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için Kolmogorov-Smirnov testi yapılmıştır. Daha sonra elde edilen verilerin frekanslarını incelemek için frekans, duygusal zeka ölçeğinin kaç boyuttan oluştuğunu belirlemek için ise faktör analizi yapılmıştır. Veriler normal dağılım göstermediğinden araştırmada ileri sürülen hipotezlere uygun olarak veri çözümlemesi yöntemlerinden ki-kare ve Kruskal-Wallis analizleri kullanılmıştır. Türkiye'de turizm eğitimi alan öğrencilerin duygusal zeka ve onun alt boyutları ile akademik başarıları arasında bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek için parametrik olmayan testlerden ki-kare testi yapılmıştır. Aynı zamanda farklı üniversite ve bölümlerin öğrencilerinden hangi grubun daha fazla duygusal zeka düzeyine sahip olduğunu incelemek için Kruskal-Wallis analizi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılmış olan Kruskal-Wallis ve ki-kare analizleri ile verilerin çözümlemesinde SPSS programından yararlanılmıştır.

Bundan sonraki bölüm araştırma bulguları bölümü olup uygulama sürecinde elde edilen verilerin sonuçlarından bahsetmektedir. 470 anket SPSS 16 programı ile analiz edilmiştir. Bu bölümde öncelikle demografik değişkenlere ulaşmak amacıyla basit frekans analizi yapılmıştır. Daha sonra duygusal zekanın faktör analizi sonuçları ve verilerin normal dağılımı hakkında bilgiler verilmiştir. Sonraki başlıklarda ise duygusal zeka ve onun alt boyutları ile akademik başarı arasındaki ilişkiye bakılmış ve öğrencilerin duygusal zeka düzeyinin farklı bölüm ve üniversitelere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

## 4. ARAŞTIRMA BULGULARI

### 4.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Araştırmanın evrenini oluşturan 470 kişiden 244'ü kadın (%51,9), 224'ü erkek (%47,7), iki kişi ise cinsiyetini belirtmemiştir. Yaş değişkeni katılımcılara açık uçlu soruyla sorulmuştur ve katılımcılar 18 ile 29 yaş arasındadırlar. Sadece bir katılımcı ise 36 yaşındadır. Katılımcıların çoğu ise 21 yaşındadır (f: 140). Ayrıca katılımcıların 189'u Adnan Menderes Üniversitesinde, 154'ü Gazi Üniversitesinde, 86'sı Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi ve 41'i Anadolu Üniversitesi turizm fakültesi öğrencileridir. Öğrencilerden 121'i gastronomi ve mutfak sanatı, 82'si konaklama işletmeciliği, 31'i turist rehberliği, 8'i rekreasyon yönetimi, 14 tanesi seyahat işletmeciliği, 145 tanesi turizm işletmeciliği, 68'i ise yiyecek-içecek işletmeciliği bölümünde eğitim almaktadırlar. Ek 5'te demografik değişkenlerin frekansları sunulmuştur.

Tablo 4.1. Katılımcı Profili

<b>Yaş</b> Minimum-Maksimum: 18(f:1)-36(f:1) Mod: 21(f:140) 18 (f: 1) 19 (f: 33) 20 (f: 66) 21 (f: 140) 22 (f: 90) 23 (f: 82) 24 (f: 26) 25 (f: 11) 26 (f: 9) 27 (f: 4) 28 (f: 1) 29 (f: 1) 36 (f:1)	<b>Bölüm</b> Mod: turizm işletmeciliği (f: 145) Gastronomi ve mutfak sanatı (f: 121) Konaklama işletmeciliği (f: 82) Turizm rehberliği (f: 31) Rekreasyon yönetimi (f: 8) Seyahat işletmeciliği (f: 14) Turizm işletmeciliği (f: 145) Yiyecek-içecek işletmeciliği (f: 68)
<b>Cinsiyet</b> Kadın %51,9 (f:244) Erkek %47,7 (f: 224)	<b>Üniversite</b> Adnan Menderes Üniversitesi (f: 189) Gazi Üniversitesi (f: 154) Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi (f: 86) Anadolu Üniversitesi (f: 41)
<b>f: frekans sayısı</b>	



## 4.2. Normal Dağılım

Araştırmada elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Elde edilen verilerin normalliğe uygunluğunu incelemek için genel olarak Shapiro-Wilks ve Kolmogorov-Smirnov testlerinden biri kullanılmaktadır. Shapiro-Wilks testi genelde 50'den küçük olan gruplar için, Kolmogorov-Smirnov testi ise 50'den büyük gruplar için tercih edilen testtir. Bu testlerin hipotezleri aşağıdaki gibidir (Büyüköztürk, 2006; 42).

$H_0$  – Verilerin normal dağılımdan farkı yoktur.( Veriler normal dağılım göstermektedir)

$H_1$  – Verilerin normal dağılımdan farkı vardır. (Veriler normal dağılım göstermemektedir)

Bundan dolayı p değerinin 0,05'ten büyük çıkması verilerin normal dağılımdan aşırı sapma göstermediğinin göstergesidir. p değerinin 0,05'ten küçük olması ise verilerin normal dağılımdan çok sapma gösterdiğini işaret etmektedir (Büyüköztürk, 2006; 42).

Bu araştırmada Kolmogorov-Smirnov testinin değeri tüm maddeler için 0,000 ( $p < 0,05$ ) çıktığından dolayı verilerin normal dağılım göstermediği kabul edilmiştir ki, bu da sosyal bilimler için olağan bir durumdur (Bakınız EK 6). Bundan dolayı verilerin çözümlenmesi zamanı parametrik olmayan testler tercih edilmiştir.

## 4.3. Faktör Analizi

Faktör analizi birbiri ile ilişkide olan değişkenleri bir birinden bağımsız kümeler altında birleştirmeyi amaçlayan uygulamalı analizdir. Bu zaman değişkenlerin farklı faktör yada boyutlara indirgenmesi söz konusudur ki, bu da verilerin yorumlanmasını kolaylaştırmaktadır. Aynı zamanda faktör analizi ölçülmekte olan yapının belli bir ölçek ile ölçüldüğünde bunun nasıl gerçekleştiğini gösterdiğinden dolayı sosyal bilimlerde faktör analizi ölçeğin yapı geçerliliğini incelemede sıklıkla kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2006; 123; Kılınç, 2011; 85). Bu çalışmada sadece duygusal zeka ölçeği faktör analizine tabi tutulmuştur.

Öğrencilerin duygusal zeka yeterlilikleri 25 madde ile ölçülmüştür. Bu maddelerden 1, 2, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22, 24 ve 25 maddeler negatif anlamlı olduklarından ters çevrilerek analize tabi tutulmuştur. Faktör analizi 25 ifade ile yapılmaya başlanmıştır. Faktör analizinin ilk hali 7 boyut altında toplanmış ve toplam varyansın %52,872'sini açıklamıştır (Bakınız Ek 8). Aşağıdaki 14 ifade ve 6 boyuttan (faktör) oluşan duygusal zeka ölçeği ise faktör analizinin son hali olup toplam varyansın %66,365'ini açıklamaktadır. Genel olarak toplam varyansın 0,66 ve üzerinde değer alması faktör analizi için pozitif göstergedir (Büyüköztürk, 2006; 125). Aşağıdaki tabloda duygusal zeka ölçeğinde yapılmış olan faktör analizinin sonuçları verilmiştir.

Tablo 4.2. Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	Faktör 1 (Özgüven)	Faktör 2 (Özdeğerli endirme)	Faktör 3 (Uyum sağlama)	Faktör 4 (Genel ruh hali)	Faktör 5 (Strese dayanıklılık)	Faktör 6 (Özdenetim)
Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim	,827					
Biriyle aynı fikirde olmadığımda bunu ona söyleyebilirim	,750					
İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim	,725					
Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum		,765				
Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok		,672				
Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim		,623				
Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.			,897			
Yeni şeylere başlamak benim için zordur.			,769			
Hayattan zevk almıyorum				,830		
Kendimi çok sık, kötü hissedirim				,720		
Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek, benim için zordur					,832	
Çok fazla strese dayanmam					,816	
Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.						,836
Öfkemi kontrol etmem zordur						,806
Cronbach Alpha Değerleri	$\alpha = 0,675$	$\alpha = 0,517$	$\alpha = 0,682$	$\alpha = 0,578$	$\alpha = 0,604$	$\alpha = 0,570$
Faktör Açıklayıcılığı	%21,671	%12,078	%9,501	%8,348	%7,559	%7,209
Kaiser- Mayer- Olkin Örneklem Yeterliliği: ,707 Toplam Varyansın %66,365'ini açıklamaktadır. Cevap seçenekleri: 1.kesinlikle katılmıyorum 2.katılmıyorum 3.kararsızım 4.katılıyorum 5.kesinlikle katılıyorum						

Açıklama yaparken, başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim, başkaları ile aynı fikirde olmadığımda bunu onlara söyleyebilirim ve insanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim ifadelerinin yer aldığı faktöre “özüven” adı verilmiştir. Bu başlıkta faktör yükü en yüksek olan ifade (,827) “başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim” ifadesidir. İkinci faktör öğrencilerin doğru özdeğerlendirmeleri ile ilgili olup %12,078 faktör açıklayıcılığına sahiptir. Özdeğerlendirme ismi verilen faktör üç ifadeden oluşmaktadır. Bunlar tam olarak

hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum, hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok ve son birkaç yılda çok az başarı elde ettim ifadeleridir. İkinci faktörde en yüksek faktör yüküne sahip ifade hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum ifadesidir (,765). Üçüncü faktör ‘‘uyum sağlama’’ adlandırılıp faktör açıklayıcılığı %9,501 düzeyindedir. Bu faktör iki ifadeden oluşmaktadır ve bu ifadelerden birincisi 0,897 diğeri ise 0,769 faktör yüküne sahiptir. ‘‘Uyum sağlama’’ faktörünü oluşturan ifadeler yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır ve yeni şeylere başlamak benim için zordur ifadeleridir. Dördüncü faktör de iki ifadeden oluşmaktadır ve bu boyutun faktör açıklayıcılığı %8,348’dir. ‘‘Genel ruh hali’’ adlandırılan faktörü oluşturan ifadeler hayattan zevk almıyorum ve kendimi sık sık kötü hissediyorum ifadeleridir. Hayattan zevk almıyorum ifadesi bu faktörde en yüksek faktör yüküne sahip olan(,830) ifadedir. Beşinci faktör ‘‘strese dayanıklılık’’ olup üzücü olaylarla baş etmek benim için zordur ve çok fazla strese dayanmam ifadelerinden oluşmaktadır. Bu boyutun faktör açıklayıcılığı %7,559 olup, en yüksek faktör yüküne sahip olan ifadesi üzücü olaylarla karşılaşmak benim için zordur (,832) ifadesidir. Altıncı faktör ise ‘‘özdenetim’’ adlandırılıp ve bu boyutun faktör açıklayıcılığı %7,209’dur. Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim ve öfkemi kontrol etmek benim için zordur ifadelerinden oluşmaktadır ki onlardan da birincisi daha çok faktör yüküne (,836) sahiptir.

İfadelerin faktör analizi yapmaya uygunluğuna Kaiser-Mayer-Olkin’in (KMO) örneklem yeterliliği ve Barlett’in küresellik testine göre karar verilmiştir. Bu iki testin sonucunun olumlu olması ifadelerin faktör analizine tabi tutulması için ön koşuldur (George ve Mallery, 2003; 256). Barlett küresellik testi ifadeler arasında yeterli düzeyde ilişkinin olup olmadığını göstermektedir. Barlett testinin p değerinin 0,05’ten düşük olması değişkenler arasında faktör analizi yapmak için yeterli oranda ilişkinin olduğunu göstermektedir (Kılınç, 2011; 87). Bu çalışmada Barlett küresellik testinin p değeri 0,000 olmuştur. Bundan başka bu çalışmada örneklem yeterliliği testi gibi tanınan KMO testinin değeri 0,707 olmuştur. Genel olarak örneklem yeterliliğinin alt sınırı 0,5’dir. 0,6-07 arası orta, 0,7-0,8 arası iyi ve 0,8’in üzerinde ise KMO değeri mükemmel kabul edilir (Kılınç, 2011; 87). Bu araştırmada KMO ve Barlett testlerinin sonuçları elde edilen verilerin faktör analizi yapmaya uygun olduğunu göstermektedir (Bakınız EK 7).

#### 4.3.1. Faktör Analizi Sonucunda Çıkarılar Maddeler

Daha önce de belirtildiği gibi faktör analizi 25 ifadeyle incelenmeye başlanmıştır (Bakınız EK 8). Daha sonra 11 ifade tek tek çıkarılarak en son 14 ifadeyle araştırmaya devam edilmiştir. Faktör analizi yapılırken her bir maddenin yük değeri dikkate alınmış ve alt sınır 4,7 kabul edilmiştir (George ve Mallery, 2003; 256). Faktör yük değeri alt sınırın altında kaldığından ve açıklanan toplam varyansı düşürdüğünden dolayı aşağıdaki ifadeler analizden çıkarılmıştır.

- Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmağı tercih ederim (faktör yükü 0,407).
- Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim (Faktör yükü 0,231).
- Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım (Faktör yükü 0,320).
- Kendimi takdir ederim (Faktör yükü 0,327).
- Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım (Faktör yükü 0,396)
- Sabırsız bir insanım (Faktör yükü 0,466)
- Duygularımı tanımlamak benim için zordur (Faktör yükü 0,442)

Ayrıca analizin uygulanması zamanı binişik maddelerin (faktör yükleri arasında 0,10' dan az fark olan maddeler) de hangi faktörü açıkladığını belirlemek zor olduğundan (Büyüköztürk, 2006; 124-125) ve aynı zamanda açıklanan toplam varyansı düşürdüğünden dolayı aşağıdaki 4 ifade de analizden çıkarılmıştır. Bu durum faktörlerin bağımsızlığı açısından önem arz etmektedir.

- Çoğu durumda kendimden eminimdir
- Haklarımı savunamam
- İstedığım zaman “hayır” demek benim için zordur.

- Yeni bir şeylere başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılıyorum.

Faktör analizi zamanı dikkat yetirilmesi gereken başka bir değer faktörlerin öz değeridir. Öz değer hem açıklanan varyansı hesaplamada, hem de faktör sayısına karar vermede dikkat edilen katsayıdır. Genel olarak faktör analizinde öz değeri 1 ya da 1'den büyük olan faktörler alındığı için (Büyüköztürk, 2006; 125) bu çalışmada da öz değerın alt sınırı 1 kabul edilmiştir. Bundan başka araştırmada sosyal bilimlerde faktörleri daha kolay yorumlayabilmek amacıyla sık sık kullanılan varimax dik döndürme yöntemi (Büyüköztürk, 2006; 126) de uygulanmıştır (Bakınız EK 7).

Daha sonra faktör analizinin sonucunda ortaya çıkan altı bağımsız faktörün her birinin güvenilirlik düzeyine bakılmış ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Faktör 1 (Özgüven) – Cronbach's  $\alpha = 0,675$

Faktör 2 (Özdeğerlendirme) - Cronbach's  $\alpha = 0,517$

Faktör 3 (Uyum Sağlama) - Cronbach's  $\alpha = 0,682$

Faktör 4 (Genel Ruh Hali) – Cronbach's  $\alpha = 0,578$

Faktör 5 (Strese Dayanıklılık) – Cronbach's  $\alpha = 0,604$

Faktör 6 (Özdenetim) – Cronbach's  $\alpha = 0,570$

#### **4.4. Araştırmanın Bulguları**

Araştırmada yapılmış olan faktör analizinin sonuçlarına göre duygusal zeka ölçeği 6 boyuttan oluşmaktadır. Bu husus yapılmış olan ki-kare ve Kruskal-Wallis testlerinde de dikkate alınmıştır. Bundan dolayı bu araştırmada teste tabi tutulmuş hipotezler aşağıdakilerdir.

H<sub>1</sub>- Öğrencilerin duygusal zeka toplam puanları ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>2</sub>- Öğrencilerin özgüven boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>3</sub>- Öğrencilerin özdeğerlendirme boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>4</sub> – Öğrencilerin uyum sağlama boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>5</sub> - Öğrencilerin genel ruh hali boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>6</sub> – Öğrencilerin strese dayanıklılık boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>7</sub> – Öğrencilerin özdenetim boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

H<sub>8</sub> – Farklı üniversitelerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark vardır.

H<sub>9</sub> - Farklı bölümlerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark vardır.

#### **4.4.1. “Öğrencilerin toplam duygusal zeka puanları ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır” hipotezi ile ilgili bulgular.**

H<sub>0</sub>- Öğrencilerin duygusal zeka toplam puanları ile akademik başarıları arasında bir ilişki yoktur.

H<sub>1</sub>- Öğrencilerin duygusal zeka toplam puanları ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

Tablo 4.3. Duygusal Zeka ve Onun Boyutları İle Akademik Başarı Arasındaki İlişkiye Dair Ki-Kare Analizinin Sonuçları

Model değişkenleri	X <sup>2</sup>	P	5'ten küçük olan haneler	sd
Duygusal zeka → Akademik başarı	40,59	<b>0,018</b>	% 2,8	24
Özgüven → Akademik başarı	18,25	0,791	% 13,9	24
Özdeğerlendirme → Akademik başarı	25,75	0,058	% 0,0	16
Uyum sağlama → Akademik başarı	46,77	<b>0,044</b>	% 17,8	32
Genel ruh hali → Akademik başarı	45,71	0,055	% 4,4	32
Strese dayanıklılık → Akademik başarı	18,67	0,286	% 0,0	16
Özdenetim → Akademik başarı	41,81	0,115	% 8,9	32
<b>x<sup>2</sup> – Ki kare değeri</b> <b>p – Anlamlılık düzeyi</b> <b>sd – Serbestlik düzeyi</b>				

Bu araştırmada ilişki hipotezlerini test etmek için parametrik olmayan testlerden ki-kare testi kullanılmıştır. Anlamlılık testine ilişkin sonuçları yorumlamak için beklenen değeri 5'ten küçük olan hane sayısının toplam hane sayısının %20'sini aşmamasına dikkat edilmiştir (Büyüköztürk, 2006; 153). Aşağıdaki tabloda teste tabi tutulan hipotezlerin ki-kare değerleri, anlamlılık düzeyleri, serbestlik dereceleri ve beklenen değeri 5'ten küçük olan hanelerin yüzdesi verilmiştir.

Tablo 4.3.'daki ki-kare analizi sonuçlarına göre öğrencilerin toplam duygusal zeka puanları ile akademik başarı arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur (p değeri 0,018). Başka sözle ki-kare değerinin (40,59), 0,05 anlamlılık düzeyi ve 24 serbestlik düzeyine uygun olan tablo değerinden (36,41) büyük olmasından dolayı H<sub>0</sub> hipotezi reddedilmiş ve H<sub>1</sub> hipotezi ise desteklenmiştir. Bu bulgu literatürdeki bilgilerle örtüşmektedir. Şöyle ki, duygusal zeka konusunda kapsamlı çalışma yapan araştırmacılar duygusal zeka ile eğitimde başarı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu savunmakla birlikte, diğer araştırmacıların da çoğu duygusal zekanın akademik başarı ile ilişkili olduğunu ileri sürmüşler.



#### **4.4.2. ‘‘Öğrencilerin özgüven boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.’’ hipotezine dair bulgular.**

$H_0$  - Öğrencilerin özgüven boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki yoktur.

$H_1$  - Öğrencilerin özgüven boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

Yapılmış olan ki-kare analizinin sonucuna göre duygusal zekanın özgüven boyutu ile akademik başarı arasındaki ilişki anlamsız karakter taşıdığı ortaya çıkmıştır. Ki-kare testinde anlamlılık düzeyinin 0,791 ( $p>0,05$ ) olmasından dolayı özgüven ile akademik başarı arasında bir ilişkinin olmadığı söylenilebilir. Başka sözle ki-kare değerinin, 0,05 anlamlılık düzeyi ve 24 serbestlik düzeyine uygun olan tablo değerinden küçük olmasından dolayı ( $18,25 < 36,41$ )  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

#### **4.4.3. ‘‘Öğrencilerin özdeğerlendirme boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.’’ hipotezine dair bulgular.**

$H_0$  - Öğrencilerin özdeğerlendirme boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki yoktur.

$H_1$  - Öğrencilerin özdeğerlendirme boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

Yapılmış olan ki-kare analizinin sonucuna göre duygusal zekanın özdeğerlendirme boyutu ile akademik başarı arasındaki ilişki anlamsız karakter taşıdığı belli olmuştur. Ki-kare testinde anlamlılık düzeyinin 0,058 ( $p>0,05$ ) olmasından dolayı özdeğerlendirme ile akademik başarı arasında bir ilişkinin olmadığı söylenilebilir. Başka sözle ki-kare değerinin, 0,05 anlamlılık düzeyi ve 16 serbestlik düzeyine uygun tablo değerinden küçük olmasından dolayı ( $25,75 < 26,29$ )  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

#### **4.4.4. “Öğrencilerin uyum sağlama boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır” hipotezine dair bulgular.**

$H_0$ - Öğrencilerin uyum sağlama boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki yoktur.

$H_1$ - Öğrencilerin uyum sağlama boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

Duygusal zekanın uyum sağlama boyutu ile akademik başarı arasında ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılmış olan ki-kare testinde ki-kare değeri 46,77 olmuştur. Bu rakamın 0,05 anlamlılık düzeyi ve 32 serbestlik düzeyine uygun tablo değerinden büyük olması bu iki kavram arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca testin anlamlılık düzeyi ise 0,044 olmuş ve bu değer genel olarak sosyal bilimler için kabul edilen 0,05 değerinden küçük olduğu için uyum sağlama ile akademik başarı arasındaki ilişkinin anlamlı karakter taşıdığı söylenilebilir. Bundan dolayı  $H_0$  hipotezi reddedilmiş ve  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

#### **4.4.5. “Öğrencilerin genel ruh hali boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.” hipotezine dair bulgular.**

$H_0$  - Öğrencilerin genel ruh hali boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki yoktur.

$H_1$  - Öğrencilerin genel ruh hali boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

Yapılmış olan ki-kare analizinin sonucuna göre duygusal zekanın genel ruh hali boyutu ile akademik başarı arasındaki ilişki anlamsız karakter taşıdığı ortaya çıkmıştır. Ki-kare testinde anlamlılık düzeyinin 0,055 ( $p>0,05$ ) olmasından dolayı genel ruh hali ile akademik başarı arasında bir ilişkinin olmadığı söylenilebilir. Başka sözle elde edilen ki-kare değeri (45,70), 0,05 anlamlılık düzeyi ve 32 serbestlik düzeyine uygun olan tablo değerinden küçük olduğu için  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

#### **4.4.6. “Öğrencilerin strese dayanıklılık boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.” hipotezine dair bulgular.**

$H_0$  - Öğrencilerin strese dayanıklılık boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki yoktur.

$H_1$  - Öğrencilerin strese dayanıklılık boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

Yapılmış olan ki-kare analizinin sonucuna göre duygusal zekanın strese dayanıklılık boyutu ile akademik başarı arasındaki ilişki anlamsız karakter taşıdığı belli olmuştur. Ki-kare testinde anlamlılık düzeyinin 0,286 olması ve bunun sosyal bilimler için genelde kabul edilen 0,05 değerinden büyük olmasından dolayı strese dayanıklılık ile akademik başarı arasında bir ilişkinin olmadığı söylenilebilir. Başka sözle elde edilen ki-kare değeri, 0,05 anlamlılık düzeyi ve 16 serbestlik düzeyine uygun olan tablo değerinden küçük olduğu için ( $18,67 < 26,29$ )  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

#### **4.4.7. “Öğrencilerin özdenetim boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.” hipotezine dair bulgular.**

$H_0$  - Öğrencilerin özdenetim boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki yoktur.

$H_1$  - Öğrencilerin özdenetim boyutu ile akademik başarıları arasında bir ilişki vardır.

Yapılmış olan ki-kare analizinin sonucuna göre duygusal zekanın özdenetim boyutu ile akademik başarı arasındaki ilişki anlamsız karakter taşıdığı ortaya çıkmıştır. Ki-kare testinde anlamlılık düzeyinin 0,115 olması ve bu değer sosyal bilimler için genelde kabul edilen 0,05 değerinden büyük olmasından dolayı özdenetim ile akademik başarı arasında bir ilişkinin olmadığı söylenilebilir. Başka sözle elde edilen ki-kare değeri (41,81), 0,05 anlamlılık düzeyi ve 32 serbestlik düzeyine uygun olan tablo değerinden küçük olduğu için  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

#### 4.4.8. "Farklı üniversitelerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark vardır" hipotezine dair bulgular

Daha önce de belirtildiği gibi araştırmada elde edilen birincil veriler normal dağılım göstermediği için  $H_8$  ve  $H_9$ 'un test edilmesinde parametrik olmayan Kruskal-Wallis testine başvurulmuştur. Aşağıdaki tabloda yapılmış olan Kruskal-Wallis testinin sonuçları verilmiştir.

Tablo 4.4. Farklı Bölüm Ve Üniversitelere Göre Yapılmış Kruskal-Wallis Testinin Sonuçları

	Bölüm ve üniversiteler	N	$X^2$	Sd	p
Bölümler	Gastronomi ve mutfak sanatı	122	5,825	6	0,443
	Turizm işletmeciliği	146			
	Seyahat işletmeciliği ve rehberlik	30			
	Konaklama işletmeciliği	82			
	Yiyecek içecek işletmeciliği	68			
	Rekreasyon	8			
	Seyahat işletmeciliği	14			
	<b>Toplam</b>	<b>470</b>			
Üniversiteler	Gazi Üniversitesi	154	2,581	3	0,461
	Anadolu Üniversitesi	41			
	Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi	86			
	Adnan Menderes Üniversitesi	189			
	<b>Toplam</b>	<b>470</b>			
<b><math>x^2</math> – Kruskal-Wallis değeri</b>					
<b>p – Anlamlılık düzeyi</b>					
<b>sd – Serbestlik düzeyi</b>					

$H_0$  – Farklı üniversitelerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_1$  – Farklı üniversitelerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

Yapılmış olan Kruskal-Wallis testinin sonucunda farklı üniversitelerin öğrencileri arasında duygusal zekanın toplam puanları farklılık göstermemiştir. Kruskal-Wallis testinde p değerinin 0,461 olması ve bu değer sosyal bilimler için kabul edilen 0,05 değerinden büyük olmasından dolayı farklı üniversitelerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeylerinde bir farklılık olmadığı söylenilebilir. Bundan dolayı  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş,  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

#### **4.4.9. "Farklı bölümlerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark vardır" hipotezine dair bulgular**

$H_0$  - Farklı bölümlerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark yoktur.

$H_1$  - Farklı bölümlerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri arasında fark vardır.

Yapılmış olan Kruskal-Wallis testinin sonucunda farklı bölümlerde öğrenciler arasında duygusal zekanın toplam puanları farklılık göstermemiştir. Kruskal-Wallis testinde p değerinin 0,443 olması ve bunun sosyal bilimler için kabul edilen 0,05 değerinden büyük olmasından dolayı farklı bölümlerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeylerinde bir farklılık olmadığı söylenilebilir. Bundan dolayıdır ki  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

## TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye’de turizm eğitimi veren Adnan Menderes, Gazi, Anadolu ve Eskişehir Osmangazi Üniversitelerinin turizm fakültesi öğrencilerin üzerinde uygulmuş olan bu araştırmanın sonuçları aşağıdaki gibidir.

- Öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ile akademik başarıları arasında bir istatistiksel ilişki söz konusudur. Yukarıda da belirtildiği gibi duygusal zeka konusunda kapsamlı araştırma yapan bilim adamları (Goleman, Bar-On, Salovey ve Mayer vd) duygusal zekanın eğitim başarısıyla arasında bir ilişkinin olduğunu ileri sürmüşler. Bu açıdan bakıldığında araştırmanın sonucu literatürle örtüşmektedir. Bundan başka duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi inceleyen diğer araştırmacılar farklı sonuçlara ulaşmışlardır. Bazı araştırmacılar bu iki kavram arasında ilişkinin olduğunu ileri sürmelerine rağmen diğerleri duygusal zeka ile akademik başarı arasında bir bağın olmadığını savunmuşlar (Erdoğan ve Kenarlı, 2008; 178-179). Ama yapılan araştırmaların çoğunda (Kavcar, 2011; Dağlı, 2006; Seyis; 2011; Baba, 2012; Üzel ve Hangül, 2011) duygusal zeka ile akademik başarı arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu savunulmuştur. Yurtdışında yapılmış çalışmaların birçoğunda da duygusal zeka ile akademik başarı arasında ilişkinin olduğu saptanmıştır. Bunlardan Petrides, Fredericson ve Furnham (2004), Jeager (2003), Szurbela (2005), Mayer, Wells ve başkaları örnek gösterilebilir (Dağlı, 2006; 57-58; Kenarlı 2007; 79-80). Türkiye’de duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmacılardan sadece Yılmaz (2007) ve Kenarlı (2007) bu iki kavram arasındaki ilişkinin anlamsız karakter taşıdığını ileri sürmüşler. Kenarlı (2007) ise Dicle Üniversitesi’nde yaptığı araştırmada konuya daha hassas yaklaşarak duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkinin bölümlere göre farklı sonuçlar verdiğini söylemiştir. Şöyle ki, bazı bölümlerde öğrencilerin toplam duygusal zeka puanları ile akademik başarıları arasında anlamlı ilişki bulunurken, bazı bölümlerde bu ilişki anlamsız çıkmıştır (Kenarlı, 2007; 79). Aynı zamanda yurtdışında yapılmış bazı çalışmalarda duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkinin anlamsız olduğu ileri sürülmüştür. Newsome, Day ve Catano (2000), O’connor Jr ve Little (2003), Barchard ve Hakstian (2004) ve başkaları buna örnek gösterilebilir (Yılmaz, 2007; 60; Erdoğan ve Kenarlı, 2009; 179).

- Duygusal zekanın alt boyutlarından olan özgüven, özdeğerlendirme, genel ruh hali, strese dayanıklılık ve özdenetim boyutları ile akademik başarı arasında bir ilişki saptanmamıştır. Mantıksal olarak bu boyutların genel olarak başarıyı etkileyen etkenlerden olduğu söylenirse de bu çalışmada özgüven, özdeğerlendirme, genel ruh hali, strese dayanıklılık ve özdenetim boyutları ile akademik başarı arasında bir istatistiksel ilişki bulunmamıştır. Literatüre dikkat edildiğinde bu boyutların genelde iş yaşamında, liderlikte, aile yaşamında ve hayatın başka birçok alanlarında önemli olduğu karşımıza çıkmaktadır. Ama eğitim hayatında başarıyı etkileyen en önemli faktörlerin başında motivasyon, dürtüleri erteleme, kendini adama vb özellikler gelmektedir ki (Goleman, 1996; 118-136), bunlar da araştırmada faktör analizinin sonucuna göre duygusal zekanın alt boyutları arasında yer almamaktadır. Bundan dolayı özgüven, özdeğerlendirme, genel ruh hali, strese dayanıklılık ve özdenetim boyutları ile akademik başarı arasında istatistiksel bir ilişki olmayabilir. Ayrıca duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi inceleyen Kavcar (2011) ve Yılmaz (2007) da duygusal zekanın stres yönetimi ve genel ruh hali boyutları ile akademik başarı arasındaki ilişkinin anlamsız olduğunu savunmuşlardır (Kavcar, 2011; 118; Yılmaz 2007; 61). Baba (2012) ise genel ruh hali boyutu ile akademik başarı arasındaki ilişkinin anlamsız olduğunu söylese de, stres yönetimi ile akademik başarı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu savunmuştur (Baba, 2012; 71).

- Duygusal zekanın alt boyutlarından olan uyum sağlama ile akademik başarı arasındaki ilişkinin anlamlı karakter taşıdığı saptanmıştır. Literatürde duygusal zekanın uyum sağlama boyutundan bahsedilirken genelde çeşitli talepler ve değişimlerle başa çıkabilmek kastedilmektedir ki, bu da hayatın birçok alanında olduğu gibi eğitimde de başarılı olmanı sağlayabilir (Acar, 2001; 48-49). Aynı zamanda Goleman çeşitli talepler ve değişimlere uyum sağlamak için çok fazla tasalanmamaya da dikkat gerektirmenin öneminden bahsetmiştir (Goleman, 1996; 100-102). Bu açıdan bakıldığında uyum sağlama ile akademik başarı arasında ilişki olması bulgusu literatürle örtüşmektedir. Ayrıca duygusal zeka ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi inceleyen Kavcar (2011) ve Baba (2012) da uyum sağlama ile akademik başarı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ileri sürmüştür (Kavcar, 2011; 118; Baba, 2012; 71). Yılmaz (2007) ise duygusal zekanın uyum sağlama boyutu ile akademik başarı arasındaki ilişkinin anlamsız karakter taşıdığını söylemiştir (Yılmaz, 2007; 61).

- Farklı üniversitelerin öğrencilerinin toplam duygusal zeka düzeyleri anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duygusal zekanın zamanla, farklı deneyimlerle ve farklı ortamlarda geliştirilebileceğini dikkate alarak araştırmada farklı üniversitelerin öğrencileri teste tabi tutulmuş ama onların duygusal zeka düzeylerinde anlamlı farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Bunun nedeni Türkiye’de devlet üniversitelerinin çoğunda eğitim sisteminin duygusal zekanın geliştirilmesi açısından bir birine benzemesi olabilir. Ayrıca duygusal zekanın geliştirilmesinin öğrencilerin bireysel isteklerine bağlı olması da farklı üniversitelerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeylerinde farklılığın olmamasının nedeni olabilir.

- Farklı bölümlerin öğrencilerinin toplam duygusal zeka düzeyleri farklılık göstermemektedir. Bunun nedeni turizm fakültelerinin farklı bölümlerinde verilen eğitimin duygusal zekanın geliştirilmesi açısından bir birine benzemesi olabilir. Aynı şekilde duygusal zekanın geliştirilmesinin öğrencilerin bireysel isteklerine bağlı olması da farklı bölümlerin öğrencilerinin duygusal zeka düzeylerinde farklılığın olmamasının nedeni olabilir.

Yapılmış olan araştırmanın sonucuna göre turizmde eğitim veren fakültelere veya bu konuyu ele alacak olan araştırmacılara aşağıdaki öneriler verilebilir.

- Türkiye’de turizm eğitimi veren üniversitelerin çoğunda eğitim zamanı öğrencilerin IQ düzeyi değerlendirilir ve birçok durumlarda öğrencilerin duygusal zeka düzeylerinin geliştirilmesi göz ardı edilmektedir. Bundan dolayı özellikle hizmet sektörü olan turizmde öğrencilerin iş hayatında daha iyi hizmet sunabilmeleri için üniversitedeyken duygusal zekalarının geliştirilmesi için işlenen derslerin içeriğine uygun olarak duygusal zeka programlarının geliştirilmesi uzun dönemde olumlu sonuçlar verebilir.

- Duygusal zekanın teori ve pratiği arasındaki boşlukların giderilmesi için uzmanlar tarafından daha kapsamlı çalışmaların yapılması pozitif sonuçlar verebilir. Teorik olarak duygusal zekanın çok büyük perspektif vaat etmesine karşın bunun pratiğe uygulanması zamanı sık sık zorluklar üze çıkmaktadır. Türkiye’de yapılan bazı çalışmaların duygusal zeka bazında olduğu söylenilebilir. Örneğin Gençlik ve Spor Bakanlığının Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumlarında uygulamış olduğu “Liderlik Seminerleri” bu açıdan



değerlendirilebilir. Bu seminerlerde genel olarak öğrencilerin kendilerini geliştirmesi için motive edilmesi, iş yaşamına daha iyi hazırlanmaları için kariyer konuşmalarının yapılması, kötü alışkanlıkları terk etmelerine teşvik gibi etkinlikler düzenleniyor. Ama bu seminerlerin sonunda genel olarak seminer verenlerin öğrenciler tarafından anket soruları ile değerlendirilmesi yapılmaktadır. Oysa ki, öğrencilerin de gözlem, ön test ve son test vb yöntemlerle yapılabilen değerlendirilmeleri onların bu seminerlerden nasıl etkilendiklerini gösterebilir ki, bu da ileride daha pozitif sonuçlara ulaşılmasını sağlayabilir.

- Bu çalışmada yalnız nicel karakter taşıdığından ve veri elde edilirken yalnız anket yöntemine baş vurulduğundan, duygusal zeka konusunu ele alacak olan araştırmacıların başka bilimsel ve veri toplama yöntemlerini de denemesi daha sağlıklı bilimlerin elde edilmesini sağlayabilir.

- Bu araştırmada evrenin çok büyük alana yayılmasından dolayı örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir ve seçilen dört üniversite Türkiye'nin yalnız iki coğrafi bölgesindedir (Ege ve İç Anadolu). İleride bu konuyu Türkiye genelinde uygulayacak olan araştırmacılar örneklem belirlerken örneklemin evreni daha iyi bir şekilde temsil etmesi için ona Türkiye'nin coğrafi bölgelerinin her birinden birimler dahil etmesi daha sağlıklı veriler elde etmeğe yardımcı olabilir.

- Duygusal zeka konusunu ele alacak olan araştırmacılar duygusal zeka ve onun boyutlarının yabancılaşma, tükenmişlik, işten ayrılma, iş tatmini gibi duygusal yönlü değişkenlerle olan ilişkisini de araştırma konusu yapabilirler. Çünkü yabancılaşma, tükenmişlik, işten ayrılma, iş tatmini vb. kavramlar bir psikolojik sonucu ifade ettiğinden onların duygusal zekadan etkilendiği düşünülebilir.



## KAYNAKÇA

- Acar. T. F. (2001). ‘‘Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi. Banka Şube Müdürleri Üzerinde Bir Alan Araştırması’’. *İstanbul*.
- Ak Sütlü. S. (2013). ‘‘Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka Ve Tükenmişlik İlişkisi’’. *İstanbul*.
- AKTOB (2014). ‘‘Turizm Sektörünün Yapısı, Büyüklüğü Ve Ekonomiye Katkısı’’. *Antalya. Retma Matbaa*.
- Altıntaş. C. Ö. (2009). ‘‘Duygusal Zeka Elemanlarının Liderlik Tarzları ve Örgütsel Sonuçlar Üzerindeki Etkisi: Isparta İlk İlköğretim Okullarında Bir Uygulama’’. *Kocaeli*
- Andraz. M. J, Norte. M. N & Gonçalvez. S. H. (2014). ‘‘Effects Of Tourism On Regional Asymmetries: Empirical Evidence For Portugal’’. *Portugal. Tourism Management*.
- Arıkan. R. (2011). ‘‘Araştırma Yöntem ve Teknikleri’’. *Ankara. Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti*
- Atik. H. (1995).’’Turizmin Ekonomik Katkılarının Türkiye ve Avrupa Topluluğu Ülkeleri Açısından Değerlendirilmesi’’. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*
- Baba. H. (2012).’’Beden Eğitimi Ve Spor Yüksekokulundaki Öğrencilerin Kinestetik Ve Duygusal Zekâlarının, İç-Dış Kontrol Odaklarının Akademik Başarılarına Etkisi’’. *Ankara*.
- Bar-On. R, Brown. J. M, Kirkcaldy. B. D. & Thome. E. P. (2000). ‘‘Emotional Expression And İmplications For Occupational Stress; An Application Of The Emotional Quotient Inventory (EQ-İ)’’. *Elsevier Science LTD*
- Beken. O. O. (2007). ‘‘Avrupa Birliği Mali ve Turizm Politikaları, Türkiye Turizm Endüstrisine Olası Etkileri, Antalya İline Yönelik Uygulama’’. *Isparta*

- Bender. T. M. (2006).''Resim-İş Eğitimi Öğrencilerinde Duygusal Zeka Ve Yaratıcılık İlişkileri''. *İzmir*.
- Benjamin. R. P, Ramesh.M, Gilles. G & Con.S (2003). ''Examining The Factor Structure Of The Bar-On Emotional Quotient Inventory With An Australian General Population Sample''. *Australia Elsevier LTD*.
- Boz. C. (2006). ''Dünyada Turizm Endüstrisinde İstihdam ve Çalışma Şartları''. *İstanbul*.
- Büyüköztürk. Ş. (2006). ''Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı''. *Pegen A Yayıncılık. Ankara*.
- Caruso. R. D. & Salovey. P. (2007). ''Duygusal Zeka Yöneticisi''. *İstanbul. CREA yayıncılık*.
- Chen. X, Huang. X, Chang. L, Wang. L & Li. D. (2010) ''Aggression, Social Competence, And Academic Achievement İn Chinese Children: A 5-Year Longitudinal Study''. *Cambrige University Press*.
- Choy. L. J. D. (1995). ''The Quality Of Tourism Employment''. *Hawaii. Tourism Management*.
- Coşkun. O. İ. (2008). ''Türkiye Turizm Endüstrisinde Talep Oynaklıklarının Çok Değişkenli Garch (Mgarch) Modelleri İle Analizi''. *Erzurum*
- Dağlı. E. M. (2006). ''Ergenlikte Zeka Bölümü, Duygusal Zeka Ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki''. *Mersin*.
- Dawda. D & Hart. S. D (2000) '' Assessing Emotional İntelligence: Reliability And Validity Of The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-İ) İn University Students''. *Canada. Elsevier LTD*.
- Demir. M. (2009).''Konaklama İşletmelerde Duygusal Zeka, Örgütsel Sapma, Çalışma Yasamı Kalitesi Ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi''. *İzmir*.
- Erdoğdu. Y. M ve Kenarlı. Ö. (2008). ''Duygusal Zeka ile Akademik Başarı Arasındaki İlişki''.

- Esba. M. (2009). "Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Duygusal Zekâlarının Örgüt Kültürü Üzerindeki Etkisi". *İzmir*.
- Genç. V. (2013). "Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri". *Çanakkale*.
- George. D. & Mallery. P. (2003). "SPSS For Windows Step By Step". *Pearson Education Inc. USA*.
- Goleman. D. (1998). "İşbaşında Duygusal Zeka". *İstanbul. Varlık Yayınları*.
- Goleman.D.(1996). "Duygusal Zeka EQ Neden IQ'dan Daha Önemlidir". *İstanbul. Varlık Yayınları*.
- Grubb. W. L. & Mc Daniel. M. A. N (2007). "The Fakability of Bar-On's Emotional Quotient Inventory Short Form: Catch Me if You Can". *Lawrence Erlbaum Associates, Inc*.
- Güllüce. Ç. A. (2010). "Duygusal Zekanın İşyerindeki Psikolojik Taciz Algısındaki Rolünün Bireyin Tolerans Düzeyi Açısından İncelenmesi". *Erzurum*.
- Hemmati. T, Mills. J. F & Croner. D.G. (2004). "The Validity Of The Bar-On Emotional İntelligence Quotient İn An Offender Population". *Canada. ELSEVIER*.
- <http://www2.unwto.org/content/why-tourism> "Why Tourism?" (29.05.2015)
- İncera. C. A & Fernandez. F. M. (2014). "Tourism And Income Distribution: Evidence From A Developed Regional Economy". *Spain. Tourism Management*.
- Jaekel. J, Wolke. D & Bartmann. T. (2012). "Poor Attention Rather Than Hyperactivity/İmpulsivity Predicts Academic Achievement İn Very Preterm And Full-Term Adolescents". *Cambridge University Press*.
- Kadiyalı. V ve Kosova. R.(2012). "Inter-İndustry Employment Spillovers From Tourism İnflows". *USA. Regional Science and Urban Economics*

- Karataş. M ve Babür. S. (2013). ‘‘Gelişen Dünya’da Turizm Sektörünün Yeri’’. *Antalya. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*.
- Kavcar. B. (2011). ‘‘Duygusal Zeka İle Akademik Başarı Ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri: Bir Devlet Üniversitesi Örneği’’. *Ankara*.
- Kenarlı. Ö. (2007).’’Duygusal Zeka-Akademik Başarı Etkileşimine İlişkin Öğrenci Görüşlerinin Değerlendirilmesi’’. *Diyarbakır*.
- Kılınç. U. (2011). ‘‘Şikayet Yönetimi: Müşteri-İşgören Etkileşiminde Sözsüz İletişim’’. *Aydın*.
- Kleinert. D. D. (2011). ‘‘An Emotional Quotient Profile Of Emergent Teacher Leaders’’. *USA. Arizona*.
- Konakay. G. (2010). ‘‘Duygusal Zekânın Akademisyenlerde Tükenmişlik İle İlişkisinin İncelenmesi’’. *Kocaeli*
- Korkmaz. B. (2008). ’’İlköğretim 4. ve 5. Sınıf Öğrencilerinin Anne-Babalarının Duygusal Zeka Düzeyleri İle Eğitim Beklentileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi’’. *İstanbul*.
- Köksal. A. (2007). ‘‘Üstün Zekalı Çocuklarda Duygusal Zekayı Geliştirmeye Dönük Program Geliştirme Çalışması.’’ *İstanbul*.
- Kuzu. A. (2013).Veri Toplama Yöntem ve Araçları. Kurt. A. (Ed)’’ Bilimsel Araştırma Yöntemleri’’. *Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Yayınları*
- Lui. A & Wall. Geoffrey. (2004). ‘‘Planning Tourism Employment: A Developing Country Perspective’’. *Tourism Management*.
- Maree .J. G & Petersen. J. J (2012). ‘‘A Pedi Translation of the Bar-On Emotional Quotient Inventory: Youth Version’’. *South Africa. International Journal of Adolescence and Youth*.
- Mayer. D. J, Roberts. D. R & Barsade. G. S. (2008) ‘‘Human Abilities: Emotional Intelligence’’. *Annual Review of Psychology*.

- Muyia. M. H & Kacirek. K. (2009). ‘‘An Empirical Study of a Leadership Development Training Program and Its Impact on Emotional Intelligence Quotient (EQ) Scores.’’ *SAGE*.
- Noe. J. (2012).’’The Relationship Between Principal’s Emotional Intelligence Quotient, School Culture And Student Achievement’’. *USA. Proquest Llc*.
- Obradovic. J, Long. D. J, Cutuli. J. J, Chan. C. K, Hinz. E, Heistad. D & Masten. A. S. (2009).’’Academic Achievement Of Homeless And Highly Mobile Children In An Urban School District: Longitudinal Evidence On Risk, Growth And Resilience’’. *USA. Cambrige University Press*.
- Oktayer. N, Susam. N ve ak. M. (2007). ‘‘Türkiye’de Turizm Ekonomisi’’. *İstanbul. İstanbul Ticaret Odası Yayını*.
- Önal. M. (2010). ‘‘Eğitim İşgörenlerinin Duygusal Zekaları İle Mesleği Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki’’. *Konya*
- Özdemir. B. (2008). ‘‘9. Sınıf Öğrencilerinin Türk Edebiyatı Dersine Yönelik Tutumlarının Türk Edebiyatı Dersi Akademik Başarısına Etkisi (Kütahya Örneği)’’. *Ankara*
- Özgen. Ö. (2006). ‘‘Başarı ve İlişkide Duygusal Zekanın Rolü’’. *Ankara*.
- Perez. M. P, Costa. C. J & Corbi. G. R. (2012).’’An Explanatory Model of Academic Achievement Based on Aptitudes, Goal Orientations, Self-Concept and Learning Strategies’’. *The Spanish Journal of Psychology*
- Preti. A, Vellente. M, Baron-Cohen.S, Zucca. G, Petretto. R. D & Masala. C. (2011). ‘‘The Empathy Quotient: A Crosscultural Comparison Of The Italian Version’’. *Italy.Psychology Press..*
- Seal. R. C, Sass. D. M, Bailey. R. Y & Troth. L. M (2012)’’ Integrating The Emotional Intelligence Construct: The Relationship Between Emotional Ability And Emotional Competence’’. *USA.Organization Management Journal*.
- Seal. R. C. & Brown.A.A.(2010). ‘‘An İntegrative Model Of Emotional İntelligence: Emotional Ability As A Moderator Of The Mediated

- Relationship Of Emotional Quotient And Emotional Competence.”  
*USA. Organization Management Journal.*
- Sert. P. H. (2013). ”Öğrencilerin Benlik Kavram Düzeyleri İle Algıladıkları Akademik Başarılarının Sigaraya Yönelik Algılarına Etkisi”*İzmir*
- Seyis. S. (2011). ”Ortaöğretim Öğrencilerinin Motivasyonları ve Duygusal Zekaları İle Akademik Başarıları Arasındaki İlişki”*. Trabzon.*
- Shanwal. K. V. & Kaur. G. (2008). ”Emotional İntelligence In Education.” *İndia.*
- Sharpley. R. & Forster. G. (2003). ”The İmplications Of Hotel Employee Attitudes For The Development Of Quality Tourism: The Case Of Cyprus”*. UK. Tourism Management.*
- Shoyunchap. O. (2008). ”Rusya Türkiye Turizm Ekonomisi İlişkileri”*. İstanbul*
- Shuler. N. C. (2004).” An Analysis Of The Emotional Quotient Inventory: Youth Version As A Measure Of Emotional Intelligence In Children And Adolescents”*. USA. ProQuest Information and Learning Company.*
- Song. H, Dwyer. L & Li. G. Z. (2012). ”Tourism Economics Research: A Review And Assessment”*. Annals of Tourism Research.*
- Stapleton. M. S. (2005). ”Assessing Emotional Intelligence in Children and Adolescents: Reliability and Validity of the Emotional Quotient Inventory: Youth Version”*. USA. ProQuest LLC.*
- Stockton. L. S. (2006). ”Resilience Among Elementary Educators As Measured By The Personal And Organizational Quality Assessment-Revised And The Emotional Quotient Inventory: Short”*. USA. ProQuest Information and Learning Company.*
- Sudak. K. M. (2011). ”Kişilik Tipleri, Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”*. Gebze.*
- Szivas. E. & Riley. M. (1999). ”Tourism Employment During Economic Transition”*. UK. Annals of Tourism Research*



- Şevik. Y. (2014). ‘‘İlkokul Müdür Ve Müdür Yardımcılarının Öğrencilerin Akademik Başarısını Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşleri İle Akademik Başarısına Katkıları’’. *Burdur*
- Taşcı. D. A. (2012). ‘‘Dershaneye Giden 8. Sınıf Öğrencilerinin İçsel ve Dışsal Güdülenmeleri ile Akademik Başarılarının Karşılaştırılması’’. *Afyonkarahisar*.
- Tavşancıl. E. (2010). ‘‘Tutumların Ölçülmesi ve SPSS İle Veri Analizi’’. *Nobel Yayın Dağıtım. Ankara*.
- TCMB (2014). ‘‘Ödemeler Dengesi Raporu 2014’’.
- Thory. K. (2013). ‘‘Teaching Managers To Regulate Their Emotions Better: Insights From Emotional Intelligence Training And Work-Based Application’’. *Glasgow. Human Resource Development International*.
- Tingaz. O. E. (2013). ‘‘Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği İle Bazı Öğretmen Adaylarının Duygusal Zeka ve Mutluluklarının Karşılaştırılması’’. *Ankara*
- Tok. S. (2008). ‘‘Performans Sporcusu ve Spor Yapmayan Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka İle Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması’’. *İzmir*
- Tufan. Ş. (2011). ‘‘Geliştirilen Duygusal Zeka Eğitimi Programının Ortaöğretim Dokuzuncu Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerine Etkisi’’. *Ankara*.
- Tuna. Y. (2008). ‘‘Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zeka Yeterlilikleri’’. *Eskişehir*.
- Turanlı. A. (2007). ‘‘İlköğretim Okulu Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri’’. *İzmir*
- Ulutaş. İ. (2005). ‘‘Anasınıfına Devam Eden Altı Yaş Çocukların Duygusal Zekalarına Duygusal Zeka Eğitiminin Etkilerinin İncelenmesi’’. *Ankara*.

- Üngüren. E, Kaçmaz. Y. Y ve Kahveci. A. (2015). ‘‘Accommodation Business Management’s Attitudes Towards Employees Received Vocational Tourism Education’’. *Antalya. Procedia - Social and Behavioral Sciences*
- Üzbe. N. (2013). ‘‘Başarı Hedef Yönelimi, Benlik Saygısı ve Akademik Başarının Kendini Engellemeyi Yordamadaki Rolü’’. *Ankara*.
- Üzel. D ve Hangül. T. (2011). ‘‘Duygusal Zeka ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki’’. *Balıkesir*.
- WTTC (2015). ‘‘Travel & Tourism Economic İmpact 2015 Turkey’’
- Wurf. G & Croft-Piggin. L (2014).’’Predicting The Academic Achievement Of First-Year, Pre-Service Teachers: The Role Of Engagement, Motivation, ATAR, And Emotional İntelligence’’. *Australia. Asia-Pacific Journal of Teacher Education*.
- Yılmaz. S. (2007). ‘‘Duygusal Zeka ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki’’ *Erzurum*.
- Yurdakul. K. I. (2013). Evren ve Örneklem. Kurt. A. (Ed)’’ Bilimsel Araştırma Yöntemleri’’. *Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Yayınları*

## EK 1: Anket Formu

### I BÖLÜM

1. Cinsiyetiniz: a) kadın b) erkek
2. Yaşınız: .....
3. Eğitim Aldığınız Üniversite: .....
4. Bölümünüz: .....
5. Akademik not ortalamanız: .....

### II Bölüm

Sayın katılımcı aşağıdaki soruları 1’den 5’e kadar sıralanan yanıtlardan uygun gelenini işaretlemeniz gerekiyor.

**1. Kesinlikle katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kararsızım 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle katılıyorum**

	1	2	3	4	5
1. Çok fazla strese dayanamam					
2. Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur					
3. Biriyle aynı fikirde olmadıgımda bunu ona söyleyebilirim					
4. Çoğu durumda kendimden eminimdir					
5. Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum					
6. Başkalarına kızdığımında bunu onlara söyleyebilirim					
7. Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok					
8. Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmağı tercih ederim					
9. İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim					
10. Sabırsız bir insanım					
11. Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim					
12. Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim					
13. Öfkemi kontrol etmem zordur					
14. Hayattan zevk almıyorum					
15. Duygularımı tanımlamak benim için zordur					
16. Haklarımı savunamam					
17. Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım.					
18. Yeni şeylere başlamak benim için zordur.					
19. Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.					
20. Kendimi çok sık, kötü hissederim.					
21. Kendimi takdir ederim.					
22. Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım.					
23. Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.					

24. Yeni bir şeylere başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılıyorum.					
25. İsteddiğim zaman “hayır” demek benim için zordur.					
26. Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.					

## **EK 2: Pilot Çalışma Sonucunda Teste Alınmayan Maddeler**

- Zorluklarla baş edebilme yaklaşımın adım adım ilerlemektir (Uyumluluk – problem çözmeye).
- Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır (Kişisel beceriler - duygusal benlik bilinci)
- Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim (Uyumluluk - gerçeklik).
- Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım (Genel ruh hali - iyimserlik)
- Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim (Kişisel beceriler – duygusal benlik bilinci)
- Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünürler (Kişisel beceriler – kararlılık)
- Huysuz bir insanımdır (Strese yönetimi – dürtü kontrolü)
- Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir (Uyumluluk - gerçeklik).
- Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşamam (Kişisel beceriler - duygusal benlik bilinci)
- İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissedirim (Kişisel beceriler – kendine saygı).
- Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeğe çalışırım (Kişisel beceriler – kendini gerçekleştirme).
- Sevgimi belli edemem (Kişilerarası ilişkiler- kişilerarası ilişkiler)
- Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim (Uyumluluk - esneklik)
- Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeğe çalışırım (Kişisel beceriler – kendini gerçekleştirme).
- Bir problemi çözerken her bir olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm (Uyumluluk – problem çözmeye).
- Bir liderden çok, takipçiyimdir. (Kişisel beceriler - bağımsızlık)
- Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım (kişilerarası ilişkiler - empati).
- Fiziksel görüntümden memnunum (Kişisel beceriler – kendine saygı)
- İlgimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım (Kişisel beceriler – kendini gerçekleştirme).
- Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm (Kişilerarası ilişkiler - empati).

- İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır (Genel ruh hali - iyimserlik)
- Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım (Kişilerarası ilişkiler – kişilerarası ilişkiler).
- İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım (Kişilerarası ilişkiler – sosyal sorumluluk).
- Oldukça neşeli bir insanımdır (Genel ruh hali - mutluluk)
- Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır (Strese yönetimi – dürtü kontrolü).
- İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler (Kişilerarası ilişkiler – kişilerarası ilişkiler).
- Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir (Kişilerarası ilişkiler – sosyal sorumluluk).
- Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor gelir (Kişisel beceriler – kendine saygı).
- Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim (Kişilerarası ilişkiler – sosyal sorumluluk).
- Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler (Kişilerarası ilişkiler – kişilerarası ilişkiler).
- Kendi başıma karar veremem (Kişisel beceriler - bağımsızlık).
- Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur (Uyumluluk - esneklik).
- Başkalarına neler olduğunu önemserim (Kişilerarası ilişkiler - empati).
- Başka insanlara saygı duyarım (Kişilerarası ilişkiler – sosyal sorumluluk).
- Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım (Uyumluluk - gerçeklik).
- Neler hissettiğimi bilirim (Kişisel beceriler – duygusal benlik bilinci).
- Benimle birlikte olmak eğlencelidir (Genel ruh hali - mutluluk).
- Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum (Kişisel beceriler – kendine saygı).
- Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırırım (Uyumluluk - gerçeklik).
- Yakın ilişkilerim, benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir (Kişilerarası ilişkiler – kişilerarası ilişkiler).
- Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım (Kişilerarası ilişkiler – sosyal sorumluluk).
- Endişeliyimdir (Stres yönetimi – strese dayanıklılık).
- Kolayca arkadaş edinebilirim (Kişilerarası ilişkiler – kişilerarası ilişkiler).
- Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim (Stres yönetimi – strese dayanıklılık).
- Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onların fikirlerine güvenirim (Kişisel beceriler - bağımsızlık).
- Konuşmaya başlayınca zor susarım (Strese yönetimi – dürtü kontrolü).

- Çevremdekilerle iyi geçinemem (Kişilerarası ilişkiler – kişilerarası ilişkiler).
- Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim (Stres yönetimi – strese dayanıklılık).
- İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler (Strese yönetimi – dürtü kontrolü).
- Tarzımı değiştirmem zordur (Uyumluluk - esneklik).
- Hayatımdan memnunum (Genel ruh hali - mutluluk).
- Hafta sonlarını ve tatilleri severim (Genel ruh hali - mutluluk)
- Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum (Genel ruh hali - iyimserlik).
- Acı çeken insanların farkına varamam (Kişilerarası ilişkiler - empati).
- Genellikle en iyisini ümit ederim (Genel ruh hali - iyimserlik).
- Başkalarına göre, bana güvenmek zordur (Kişilerarası ilişkiler – sosyal sorumluluk).
- Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum (Stres yönetimi – strese dayanıklılık).
- Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını, kolaylıkla fark ederim (Kişilerarası ilişkiler - empati).
- Abartmayı severim (Uyumluluk - gerçeklik).
- Gülümsemek benim için zordur (Genel ruh hali- mutluluk).
- Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm (Kişisel beceriler - duygusal benlik bilinci).
- Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm (Uyumluluk – problem çözme).

### EK 3: Güvenirlilik Analizi (SPSS Çıktısı)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
dz3	88,545	207,370	,440	,700	,884
dz6	88,182	205,548	,491	,652	,883
dz7	86,568	216,530	,353	,744	,886
dz10	86,886	208,243	,694	,797	,880
dz17	87,568	199,600	,644	,764	,879
dz20	87,250	206,983	,504	,669	,883
dz21	87,159	204,369	,511	,599	,883
dz22	86,682	212,129	,402	,752	,885
dz27	87,295	205,143	,545	,741	,882
dz29	88,591	206,340	,381	,573	,887
dz33	87,023	213,976	,375	,535	,886
dz35	87,364	208,609	,451	,700	,884
dz36	87,886	205,173	,407	,571	,886
dz37	86,795	210,027	,488	,753	,883
dz38	87,614	201,452	,557	,703	,881
dz39	86,795	206,492	,616	,757	,881
dz51	87,250	214,285	,375	,604	,886
dz58	87,341	210,137	,433	,676	,885
dz61	87,273	210,854	,449	,794	,884
dz65	87,795	209,422	,371	,586	,886
dz69	87,136	214,121	,405	,761	,885
dz73	87,023	214,069	,541	,586	,884
dz75	87,841	207,393	,439	,667	,885
dz85	87,205	208,120	,447	,666	,884
dz86	88,023	202,302	,498	,582	,883

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,888	,894	25

#### EK 4: Katılımcı Profiline Ait Frekans Tabloları (SPSS çıktısı).

##### Cinsiyet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kadin	244	51,9	52,1	52,1
	Erkek	224	47,7	47,9	100,0
	Total	468	99,6	100,0	
Missing	System	2	,4		
Total		470	100,0		

##### Yas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	1	,2	,2	,2
	19	33	7,0	7,1	7,3
	20	66	14,0	14,2	21,5
	21	140	29,8	30,1	51,6
	22	90	19,1	19,4	71,0
	23	82	17,4	17,6	88,6
	24	26	5,5	5,6	94,2
	25	11	2,3	2,4	96,6
	26	9	1,9	1,9	98,5
	27	4	,9	,9	99,4
	28	1	,2	,2	99,6
	29	1	,2	,2	99,8
	36	1	,2	,2	100,0
	Total		465	98,9	100,0
Missing		5	1,1		
Total		470	100,0		

##### Universite



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ADÜ	189	40,2	40,2	40,2
	Anadolu	41	8,7	8,7	48,9
	ESOGÜ	86	18,3	18,3	67,2
	Gazi	154	32,8	32,8	100,0
	Total	470	100,0	100,0	

**Bolum**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		1	,2	,2	,2
	gastrono	121	25,7	25,7	26,0
	konaklam	82	17,4	17,4	43,4
	rehberli	31	6,6	6,6	50,0
	rekreasy	8	1,7	1,7	51,7
	Seyahat	14	3,0	3,0	54,7
	tur işle	145	30,9	30,9	85,5
	Yiyecek	68	14,5	14,5	100,0
	Total	470	100,0	100,0	

**EK 5: Normallik Testi (SPSS çıktısı)****Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
strese dayanmam	,239	469	,000	,890	469	,000
uzucu olaylar zor	,247	469	,000	,889	469	,000
aynı fikide olmadığımda söylerim	,300	469	,000	,730	469	,000
kendimden eminim	,237	469	,000	,853	469	,000
hangi konularda iyiyim bilmiyorum	,227	469	,000	,893	469	,000
kızdığımda söyleye bilirim	,248	469	,000	,854	469	,000
hayatta ne yaptığıma dair fikrim yok	,192	469	,000	,870	469	,000
yapacaklarım sık sık söylensin	,273	469	,000	,787	469	,000
ne düşündüğümü söylerim	,254	469	,000	,839	469	,000
sabırsızım	,213	469	,000	,889	469	,000
güç durumda bilgi toplama isterim	,252	469	,000	,823	469	,000
az başarı elde ettim	,232	469	,000	,890	469	,000
öfkemi kontrol etmem zor	,221	469	,000	,896	469	,000
hayattan zevk almıyorum	,211	469	,000	,867	469	,000
duygularımı tanımlamak zordur	,221	469	,000	,887	469	,000
haklarımı savunamam	,286	469	,000	,756	469	,000
farklı çözüm yollarında tikanırım	,248	469	,000	,857	469	,000
yeni şeylere başlamak zor	,237	469	,000	,881	469	,000
yeni şartlara ayak uydurmak zor	,246	469	,000	,879	469	,000
kendimi kötü hissederim	,228	469	,000	,897	469	,000
kendimi takdir ederim	,241	469	,000	,890	469	,000
ben başkalarına daha çok ihtiyaç duyarım	,258	469	,000	,848	469	,000
stresle baş edebilirim	,198	469	,000	,908	469	,000
yeni şeylere başlarken başarısız olacağım hissi	,224	469	,000	,888	469	,000
hayır demek benim için zor	,231	469	,000	,879	469	,000

a. Lilliefors Significance Correction

## EK 6: Faktör Analizi Sonucu (SPSS çıktısı)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,707
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1,046E3
	Df	91
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial	Extraction
strese dayanmam	1,000	,705
uzucu olaylar zor	1,000	,726
aynı fikide olmadıgımda söylerim	1,000	,589
hangi konularda iyiyim bilmiyorum	1,000	,614
kızdıgımda söyleye bilirim	1,000	,695
hayatta ne yaptığıma dair fikrim yok	1,000	,518
ne düşündüğümü söylerim	1,000	,584
az başarı elde ettim	1,000	,503
öfkemi kontrol etmem zor	1,000	,705
hayattan zevk almıyorum	1,000	,717
yeni şeylere başlamak zor	1,000	,716
yeni şartlara ayak uydurmak zor	1,000	,821
kendimi kötü hissederim	1,000	,659
stresle baş edebilirim	1,000	,739

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,034	21,671	21,671	3,034	21,671	21,671
2	1,691	12,078	33,750	1,691	12,078	33,750
3	1,330	9,501	43,250	1,330	9,501	43,250
4	1,169	8,348	51,598	1,169	8,348	51,598
5	1,058	7,559	59,156	1,058	7,559	59,156
6	1,009	7,209	66,365	1,009	7,209	66,365
7	,781	5,579	71,944			
8	,726	5,187	77,131			
9	,620	4,425	81,556			
10	,601	4,293	85,850			
11	,536	4,040	89,890			
12	,530	3,788	93,678			
13	,484	3,459	97,138			
14	,401	2,862	100,000			

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component					
	1	2	3	4	5	6
kızdığımda söyleye bilirim	<b>,827</b>	-,011	,007	,022	,086	-,052
aynı fikide olmadığımda söylerim	<b>,750</b>	,119	,077	-,056	-,027	,039
ne düşündüğümü söylerim	<b>,725</b>	,073	,126	,192	,012	,020
hangi konularda iyiyim bilmiyorum	,112	<b>,765</b>	-,007	,036	,116	-,033
hayatta ne yaptığıma dair fikrim yok	,098	<b>,672</b>	,170	,024	,093	,136
az başarı elde ettim	-,039	<b>,623</b>	,076	,296	-,118	,077
yeni şartlara ayak uydurmak zor	,066	,028	<b>,897</b>	,012	,090	,058
yeni şeylere başlamak zor	,147	,216	<b>,769</b>	,212	,103	,027
hayattan zevk almıyorum	,014	,139	,020	<b>,830</b>	,015	,087
kendimi kötü hissedirim	,131	,108	,179	<b>,750</b>	,175	,078
uzucu olaylar zor	,044	-,026	,093	,146	<b>,832</b>	,030
strese dayanmam	,013	,133	,082	,009	<b>,816</b>	,117
stresle baş edebilirim	,086	,041	,135	-,008	,117	<b>,836</b>
öfkemi kontrol etmem zor	-,083	,107	-,051	,180	,032	<b>,806</b>

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

## EK 7: Faktör Analizi İlk Hali (25 madde ile)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,840
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2,348E3
	Df	300
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial	Extraction
strese dayanmam	1,000	,623
uzucu olaylar zor	1,000	,649
aynı fikide olmadığımda söylerim	1,000	,534
kendimden eminim	1,000	,541
hangi konularda iyiyim bilmiyorum	1,000	,484
kızdığımda söyleye bilirim	1,000	,666
hayatta ne yaptığıma dair fikrim yok	1,000	,424
yapacaklarım sık sık söylensin	1,000	,409
ne düşündüğümü söylerim	1,000	,543
Sabırsızım	1,000	,479
güç durumda bilgi toplama isterim	1,000	,508
az başarı elde ettim	1,000	,507
öfkemi kontrol etmem zor	1,000	,608
hayattan zevk almıyorum	1,000	,637
duygularımı tanımlamak zordur	1,000	,501
haklarımı savunamam	1,000	,441
farklı çözümlerinde tıkanırım	1,000	,446
yeni şeylere başlamak zor	1,000	,671
yeni şartlara ayak uydurmak zor	1,000	,794
kendimi kötü hissederim	1,000	,486
kendimi takdir ederim	1,000	,327
ben başkalarına daha çok ihtiyaç duyarım	1,000	,454
stresle baş edebilirim	1,000	,575
yeni seylere başlarken başarısız olacağım hissi	1,000	,438
hayır demek benim için zor	1,000	,475

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

C o m p o n e n t	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	5,23	20,931	20,931	5,23	20,931	20,931	2,35	9,418
2	1,96	7,877	28,808	1,96	7,877	28,808	2,25	9,037	18,455
3	1,43	5,738	34,545	1,43	5,738	34,545	2,18	8,719	27,174
4	1,31	5,246	39,791	1,31	5,246	39,791	1,74	6,991	34,165
5	1,17	4,681	44,472	1,17	4,681	44,472	1,62	6,508	40,672
6	1,07	4,301	48,773	1,07	4,301	48,773	1,60	6,409	47,081
7	1,02	4,099	52,872	1,02	4,099	52,872	1,44	5,791	52,872
8	,997	3,990	56,862						
9	,928	3,711	60,573						
10	,873	3,491	64,065						
11	,849	3,398	67,462						
12	,816	3,263	70,725						
13	,760	3,039	73,764						
14	,714	2,855	76,619						
15	,683	2,733	79,352						
16	,646	2,585	81,937						
17	,609	2,435	84,372						
18	,584	2,337	86,709						
19	,571	2,283	88,992						
20	,539	2,157	91,149						
21	,496	1,985	93,134						
22	,484	1,937	95,071						
23	,451	1,805	96,875						
24	,433	1,733	98,609						
25	,348	1,391	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
strese dayanmam	-,016	-,017	,083	,748	,110	,193	,082
uzucu olaylar zor	,076	,138	-,035	,773	,077	,112	-,081
aynı fikide olmadığımda söylerim	,696	-,052	,039	-,042	,061	,085	,181
kendimden eminim	,425	,109	,145	,156	,062	,029	,546
hangi konularda iyiyim bilmiyorum	,092	,080	,682	,034	-,040	,024	,016
kızdığımda söyleye bilirim	,800	,018	,049	,100	-,009	-,065	,094
hayatta ne yaptığıma dair fikrim yok	,036	,080	,582	,001	,186	,195	,070
yapacaklarım sık sık söylensin	,225	-,172	,435	,071	,362	,053	,024
ne düşündüğümü söylerim	,677	,208	,058	-,024	,153	,013	,116
sabırsızım	,022	-,052	,074	,161	-,120	,654	-,044
güç durumda bilgi toplama isterim	,149	-,013	,022	-,023	,051	-,027	,694
az başarı elde ettim	-,125	,220	,578	-,080	,002	,092	,306
öfkemi kontrol etmem zor	-,086	,280	,136	,056	-,056	,702	-,063
hayattan zevk almıyorum	-,026	,780	,044	-,023	-,009	,092	,129
duygularımı tanımlamak zordur	,210	,557	,244	,041	,164	,086	-,227
haklarımı savunamam	,377	,334	,352	,189	,056	-,154	,021
farklı çözüm yollarında tikanırım	,115	,369	,385	,275	,174	-,021	,203
yeni şeylere başlamak zor	,130	,345	,237	,151	,675	-,023	,004
yeni şartlara ayak uydurmak zor	,054	,069	,024	,105	,872	,024	,119
kendimi kötü hissederim	,083	,613	,081	,181	,132	,133	,170
kendimi takdir ederim	,192	,270	,191	-,195	,083	,082	,359
ben başkalarına daha çok ihtiyaç duyarım	,034	,323	,250	,333	,057	-,061	,410
stresle baş edebilirim	,067	,060	,019	,049	,236	,705	,108
yeni seylere başlarken başarısız olacağım hissi	,261	,283	,368	,342	,174	-,029	,076
hayır demek benim için zor	,376	,289	,398	,253	,026	,019	-,164

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
strese dayanmam	-,016	-,017	,083	,748	,110	,193	,082
uzucu olaylar zor	,076	,138	-,035	,773	,077	,112	-,081
aynı fikide olmadığımda söylerim	,696	-,052	,039	-,042	,061	,085	,181
kendimden eminim	,425	,109	,145	,156	,062	,029	,546
hangi konularda iyiyim bilmiyorum	,092	,080	,682	,034	-,040	,024	,016
kızdığımda söyleye bilirim	,800	,018	,049	,100	-,009	-,065	,094
hayatta ne yaptığıma dair fikrim yok	,036	,080	,582	,001	,186	,195	,070
yapacaklarım sık sık söylensin	,225	-,172	,435	,071	,362	,053	,024
ne düşündüğümü söylerim	,677	,208	,058	-,024	,153	,013	,116
sabırsızım	,022	-,052	,074	,161	-,120	,654	-,044
güç durumda bilgi toplama isterim	,149	-,013	,022	-,023	,051	-,027	,694
az başarı elde ettim	-,125	,220	,578	-,080	,002	,092	,306
öfkemi kontrol etmem zor	-,086	,280	,136	,056	-,056	,702	-,063
hayattan zevk almıyorum	-,026	,780	,044	-,023	-,009	,092	,129
duygularımı tanımlamak zordur	,210	,557	,244	,041	,164	,086	-,227
haklarımı savunmam	,377	,334	,352	,189	,056	-,154	,021
farklı çözüm yollarında tikanırım	,115	,369	,385	,275	,174	-,021	,203
yeni şeylere başlamak zor	,130	,345	,237	,151	,675	-,023	,004
yeni şartlara ayak uydurmak zor	,054	,069	,024	,105	,872	,024	,119
kendimi kötü hissederim	,083	,613	,081	,181	,132	,133	,170
kendimi takdir ederim	,192	,270	,191	-,195	,083	,082	,359
ben başkalarına daha çok ihtiyaç duyarım	,034	,323	,250	,333	,057	-,061	,410
stresle baş edebilirim	,067	,060	,019	,049	,236	,705	,108
yeni seylere başlarken başarısız olacağım hissi	,261	,283	,368	,342	,174	-,029	,076
hayır demek benim için zor	,376	,289	,398	,253	,026	,019	-,164

a. Rotation converged in 7 iterations.



## Ek 8: Alınmış Duygusal Zeka Ölçeğinin Boyutları ve İfadeleri.

ANA BOYUT	ALT BOYUT	MADDE NUMARASI
Genel ruh durumu	İyimserlik	5, 31, 76, 78, 85
	Mutluluk	37, 40, 54, 65, 72, 74, 83
Stres yönetimi	Dürtü kontrolü	11, 29, 36, 41, 66, 70
	Strese dayanıklılık	3, 6, 60, 63, 68, 75, 80
Uyumluluk	Esneklik	18, 50, 58, 61, 71
	Gerçekçilik	4, 12, 52, 56, 82
	Problem çözme	1, 23, 33, 51, 87
Kişilerarası beceriler	Sosyal sorumluluk	34, 43, 45, 48, 59, 79
	Kişilerarası ilişkiler	16, 32, 42, 46, 57, 62, 67
	Empati	25, 30, 49, 77, 81
Kişisel beceriler	Bağımsızlık	22, 24, 47, 64, 73
	Kendini gerçekleştirme	15, 17, 19, 21, 28, 35
	Kendine saygı	10, 14, 26, 44, 55, 69
	Kararlılık	7, 9, 20, 27, 39, 86
	Duygusal benlik bilinci	2, 8, 13, 38, 53, 84

- 1.Zorluklarla baş edebilme yaklaşımın adım adım ilerlemektir
- 2.Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır
- 3.Çok fazla strese dayanmam
- 4.Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim
- 5.Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım
- 6.Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur
- 7.Biriyle aynı fikirde olamadığımda bunu ona söyleyebilirim
- 8.Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim
- 9.Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünürler
- 10.Çoğu durumda kendimden eminimdir
- 11.Huysuz bir insanımdır
- 12.Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir
- 13.Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşmam
- 14.İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim
- 15.Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeğe çalışırım
- 16.Sevgimi belli edemem
- 17.Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum
- 18.Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim
- 19.Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeğe çalışırım
- 20.Başkalarına kızdığım zaman onlara söyleyebilirim
- 21.Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok

- 22.Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim
- 23.Bir problemi çözerken her bir olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm
- 24.Bir liderden çok, takipçiyimdir
- 25.Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım
- 26.Fiziksel görüntümden memnunum.
- 27.İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim
- 28.İlgimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım
- 29.Sabırsız bir insanım
- 30.Diğer insanların duygularını incitmemeğe özen gösteririm
- 31.İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır
- 32.Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım
- 33.Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim
- 34.İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım
- 35.Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim
- 36.Öfkemi kontrol etmem zordur
- 37.Hayattan zevk almıyorum
- 38.Duygularımı tanımlamak benim için zordur
- 39.Haklarımı savunamam
- 40.Oldukça neşeli bir insanımdır
- 41.Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır
- 42.İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler
- 43.Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir
- 44.Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor gelir.
- 45.Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim.
- 46.Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.
- 47.Kendi başıma karar veremem.
- 48.Başka insanlara saygı duyarım.
- 49.Başkalarına neler olduğunu önemserim.
- 50.Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.
- 51.Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım.
- 52.Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.
- 53.Neler hissettiğimi bilirim.
- 54.Benimle birlikte olmak eğlencelidir.
- 55.Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum.
- 56.Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırırım.

- 57.Yakın ilişkilerim, benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir
- 58.Yeni şeylere başlamak benim için zordur.
- 59.Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım.
- 60.Endişeliyimdir.
- 61.Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.
- 62.Kolayca arkadaş edinebilirim.
- 63.Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.
- 64.Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onların fikirlerine güvenirim.
- 65.Kendimi çok sık, kötü hissedirim.
- 66.Konuşmaya başlayınca zor susarım.
- 67.Çevremdekilerle iyi geçinemem.
- 68.Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.
- 69.Kendimi takdir ederim.
- 70.İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.
- 71.Tarzımı değiştirmem zordur.
- 72.Hayatımdan memnunum.
- 73.Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım.
- 74.Hafta sonlarını ve tatilleri severim.
- 75.Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.
- 76.Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum.
- 77.Acı çeken insanların farkına varamam.
- 78.Genellikle en iyisini ümit ederim.
- 79.Başkalarına göre, bana güvenmek zordur.
- 80.Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.
- 81.Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını, kolaylıkla fark ederim.
- 82.Abartmayı severim.
- 83.Gülümsemek benim için zordur.
- 84.Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm.
- 85.Yeni bir şeylere başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.
- 86.İstediğim zaman “hayır” demek benim için zordur.
- 87.Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.
- 88.Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.



## **ÖZGEÇMİŞ**

### **KİŞİSEL BİLGİLER**

Adı Soyadı : Emil Mammadov

Doğum Yeri ve Tarihi : Sumgait/Azərbaycan, 25/08/1988

### **EĞİTİM DURUMU**

Lisans Öğrenimi : “Azərbaycan Respublikası Prezidenti Yanında Dövlət İdarəçilik Akademiyası”. İşletme Bölümü.

Yüksek Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi. Turizm İşletmeciliği.

Bildiği Yabancı Diller : Türkçe (advanced), İngilizce (upper-intermediate), Rusça (intermediate)

### **BİLİMSEL FAALİYETLERİ**

Makaleler: “Kuşadasındaki 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi”

### **İŞ DENEYİMİ**

Çalıştığı Kurumlar ve Yıl : STP(Muhasebeci); 2011

### **İLETİŞİM**

E-posta Adresi : m.emil1988@gmail.com

Telefon : 0507 966 35 40

Tarih : 10.06.2015