**T.C.**

**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**

**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR EĞİTİMİ ANABİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**YL-2024-0085**

**SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİ ÖĞRENCİLERİNİN DUYGUSAL ZEKA DÜZEYLERİ İLE ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ**

**Selime YILMAZ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN**

**Prof. Dr. Mehmet ULUKAN**

**AYDIN–20****24**

# KABUL VE ONAY

T.C. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi Yüksek Lisans Programı çerçevesinde Selime YILMAZ tarafından hazırlanan “Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Etkili İletişim Becerilerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi” başlıklı tez, aşağıdaki jüri tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi: 05/08/2024

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Üye (T.D.) | : Prof. Dr. Mehmet ULUKAN | Aydın Adnan Menderes Üniversitesi |
| Üye | : Doç. Dr. Nurgül ÖZDEMİR | İzmir Demokrasi Üniversitesi |
| Üye | : Dr. Öğr. Üyesi Sermin AĞRALI ERMİŞ | Aydın Adnan Menderes Üniversitesi |

ONAY:

Bu tez Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki jüri tarafından uygun görülmüş ve Sağlık Bilimleri Enstitüsünün ……………..……..… tarih ve ………………………… sayılı oturumunda alınan …………………… nolu Yönetim Kurulu kararıyla kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Süleyman AYPAK

Enstitü Müdürü V.

# TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans eğitimim boyunca ilk dersten son derse kadar her an her koşulda yardımını benden esirgemeyen bana olan güveniyle her zaman güçlü hissettiren, bilgi ve tecrübesini esirgemeyerek yol gösteren hakkını ödeyemeyeceğim çok saygıdeğer danışmanım Prof. Dr. Mehmet ULUKAN’ a minnettarlığımı ve teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez çalışmam süresince ve hayatımın her alanında gösterdiği sabır, özveri ve desteği için Şeyma GÜNER’ e teşekkür ederim.

Ayrıca hayatta yılmamayı öğrendiğim, maddi manevi her türlü desteğiyle bana güç veren kardeşi olmaktan gurur duyduğum abim Nuri YILMAZ’ a ayrıca teşekkür ederim.

Son olarak beni bugünlere getiren her zaman her koşulda arkamda olan evladı olmaktan onur duyduğum canım annem Fatma ERGENÇ’ e sonsuz teşekkür ederim.

# İÇİNDEKİLER

[KABUL VE ONAY i](#_Toc175139264)

[TEŞEKKÜR ii](#_Toc175139265)

[İÇİNDEKİLER iii](#_Toc175139266)

[ŞEKİLLER DİZİNİ vii](#_Toc175139267)

[TABLOLAR DİZİNİ viii](#_Toc175139268)

[ÖZET x](#_Toc175139269)

[ABSTRACT xi](#_Toc175139270)

[1. GİRİŞ 1](#_Toc175139271)

[2. GENEL BİLGİLER 4](#_Toc175139272)

[2.1. Zekâ ve Duygu Kavramları 4](#_Toc175139273)

[2.1.1. Zekâ Kavramı 4](#_Toc175139274)

[2.1.1.1. Zekâ Türleri 5](#_Toc175139275)

[2.1.1.2. Zekâya Yönelik Kuramlar 5](#_Toc175139276)

[2.1.2. Duygu Kavramı 11](#_Toc175139277)

[2.1.2.1. Duygu Türleri 14](#_Toc175139278)

[2.1.2.2. Duygulara Yönelik Kuramlar 15](#_Toc175139279)

[2.1.2.2.1. Bilişsel Kuram 15](#_Toc175139280)

[2.1.2.2.2. James- Lange Kuramı 18](#_Toc175139281)

[2.1.2.2.3. Cannon- Bard Kuramı 19](#_Toc175139282)

[2.1.2.2.4. Sosyo- Biyolojik Kuram 21](#_Toc175139283)

[2.1.3. Duygu ve Zekâ İlişkisi 21](#_Toc175139284)

[2.2. Duygusal Zekâ Kavramı 22](#_Toc175139285)

[2.2.1. Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi 25](#_Toc175139286)

[2.2.2. Duygusal Zekâ Yetkinlikleri 27](#_Toc175139287)

[2.2.2.1. Kişisel Yeterlilik 28](#_Toc175139288)

[2.2.2.2. Sosyal Yeterlilik 29](#_Toc175139289)

[2.2.3. Duygusal Zekânın Boyutları 30](#_Toc175139290)

[2.2.3.1. Kendinin Farkında Olma 30](#_Toc175139291)

[2.2.3.2. Sosyal Farkındalık 31](#_Toc175139292)

[2.2.3.3. Strese Dayanıklılık 31](#_Toc175139293)

[2.2.3.4. Sosyal Beceriler 31](#_Toc175139294)

[2.2.3.5. Mutluluk 32](#_Toc175139295)

[2.2.4. Duygusal Zekâya Yönelik Modeller 32](#_Toc175139296)

[2.2.4.1. Mayer ve Salovey’ in Duygusal Zekâ Modeli 34](#_Toc175139297)

[2.2.4.2. Bar- On’ un Duygusal Zekâ Modeli 36](#_Toc175139298)

[2.2.4.3. Goleman’ ın Duygusal Zekâ Modeli 39](#_Toc175139299)

[2.2.4.4. Cooper- Sahaf’ ın Duygusal Zekâ Modeli 41](#_Toc175139300)

[2.2.5. Duygusal Zekâyı Etkileyen Faktörler 42](#_Toc175139301)

[2.2.5.1. Toplumsal İlişki 42](#_Toc175139302)

[2.2.5.2. Sosyal Uyum 45](#_Toc175139303)

[2.2.5.3. Psikolojik Sağlamlık ve Kişilerarası İletişim 46](#_Toc175139304)

[2.2.5.4. Duygusal ve Sosyal Zekâ 47](#_Toc175139305)

[2.2.5.5. Diğer Değişkenler 49](#_Toc175139306)

[2.2.6. Duygusal Zekânın Ölçümü 49](#_Toc175139307)

[2.2.6.1. Mayer ve Salovey Çok Faktörlü Duygusal Zekâ Ölçeği (MEIS) ve Mayer, Salovey ve Caruso Duygusal Zekâ Testi (MSCEIT) 49](#_Toc175139308)

[2.2.6.2. Goleman ve Boyatzis Duygusal Yeterlik Envanteri Testi (ECI) 50](#_Toc175139309)

[2.2.6.3. Bar- On Duygusal Oran Envanteri (Bar- On EQ- I) 50](#_Toc175139310)

[2.2.6.4. Weisinger İş’ te Duygusal Zekâ Ölçeği 51](#_Toc175139311)

[2.2.7. Duygusal Zekâ İle İletişim İlişkisi 51](#_Toc175139312)

[2.2.8. Duygusal Zekâ ve Spor İlişkisi 51](#_Toc175139313)

[2.3. İletişim Kavramı 53](#_Toc175139314)

[2.3.1. İletişim Türleri 54](#_Toc175139315)

[2.3.1.1. Sözlü İletişim 54](#_Toc175139316)

[2.3.1.2. Sözsüz İletişim 55](#_Toc175139317)

[2.3.1.3. Yazılı İletişim 55](#_Toc175139318)

[2.3.2. İletişim Süreci 56](#_Toc175139319)

[2.3.3. İletişime Yönelik Kuramlar 56](#_Toc175139320)

[2.3.3.1. Lasswell Modeli-Etki 57](#_Toc175139321)

[2.3.3.2. Shannon ve Weawer Modeli- Mesaj Aktarım 57](#_Toc175139322)

[2.3.3.3. Newcomb Modeli- X Nesnesi 58](#_Toc175139323)

[2.3.3.4. Gerbner Modeli- Anlam 58](#_Toc175139324)

[2.3.3.5. Riley ve Riley Modeli 58](#_Toc175139325)

[2.3.3.6. Jakobson Modeli 59](#_Toc175139326)

[2.3.3.7. Maletzke Modeli 59](#_Toc175139327)

[2.3.4. İletişim Engelleri 60](#_Toc175139328)

[2.3.4.1. Yapıcı Engeller 60](#_Toc175139329)

[2.3.4.2. Bozucu Engeller 60](#_Toc175139330)

[2.4. Etkili İletişim Kavramı 60](#_Toc175139331)

[2.4.1. Etkili İletişim Becerileri 62](#_Toc175139332)

[2.4.1.1. Kendini Tanıma/Açma 62](#_Toc175139333)

[2.4.1.2. Empati 63](#_Toc175139334)

[2.4.1.3. Ben Dili 63](#_Toc175139335)

[2.4.1.4. Egoyu Geliştirici Dil 64](#_Toc175139336)

[2.4.1.5. Etkin Dinleme 64](#_Toc175139337)

[2.4.2. Etkili İletişim Becerileri ve Spor İlişkisi 65](#_Toc175139338)

[2.5. İlgili Araştırmalar 65](#_Toc175139339)

[3. GEREÇ VE YÖNTEM 67](#_Toc175139340)

[3.1. Araştırmanın Modeli 67](#_Toc175139341)

[3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 67](#_Toc175139342)

[3.3. Veri Toplama Araçları 68](#_Toc175139343)

[3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi 69](#_Toc175139344)

[4. BULGULAR 72](#_Toc175139345)

[5. TARTIŞMA 84](#_Toc175139346)

[5.1. Araştırmanın Sınırlılıkları 90](#_Toc175139347)

[6. SONUÇ VE ÖNERİLER 91](#_Toc175139348)

[KAYNAKLAR 93](#_Toc175139349)

[EKLER 108](#_Toc175139350)

[Ek 1. Etik Kurul Onayı 108](#_Toc175139351)

[Ek- 2. Ölçek Kullanım İzinleri 109](#_Toc175139352)

[Ek-3. Kişisel Bilgi Formu 110](#_Toc175139353)

[Ek-4. Duygusal Zekâ Ölçeği 111](#_Toc175139354)

[Ek-5. İletişim Becerileri Ölçeği 114](#_Toc175139356)

[BİLİMSEL ETİK BEYANI 115](#_Toc175139357)

[ÖZ GEÇMİŞ 116](#_Toc175139358)

# ŞEKİLLER DİZİNİ

[**Şekil 1.** Spearman’ ın iki faktör kuramı (Titrek, 2016). 7](#_Toc175068434)

[**Şekil 2.** Thorndike’ ın çoklu faktör kuramı (Titrek, 2016). 9](#_Toc175068435)

[**Şekil 3.** Duygusal zekâ becerileri (Bradberry ve Greaves, 2009) 27](#_Toc175068436)

[**Şekil 4.** Shannon ve Weaver modelinin işleyişi (Gökçe, 2003). 57](#_Toc175068437)

# TABLOLAR DİZİNİ

[**Tablo 1.** Duygusal zekânın tarihi gelişime ait beş dönem (Mayer ve diğerleri, 2004). 26](#_Toc175068815)

[**Tablo 2.** 1900’lü yıllardan günümüze duygusal zekânın gelişimi (Dhani ve Sharma, 2016). 27](#_Toc175068816)

[**Tablo 3.** Salovey ve Mayer duygusal zekâ modeli (Mayer ve Salovey, 1997). 36](#_Toc175068817)

[**Tablo 4.** Baron duygusal zekâ modeli (Bharwaney ve diğerleri, 2011). 38](#_Toc175068818)

[**Tablo 5.** Baron’un duygusal zekâ modelinin alt boyutları (Baron, 2006). 39](#_Toc175068819)

[**Tablo 6.** Goleman duygusal zekâ modeli (Goleman, 2001). 40](#_Toc175068820)

[**Tablo 7.** Dört köşe modeli 41](#_Toc175068821)

[**Tablo 8.** Araştırmanın geçerlik ve güvenirliği 70](#_Toc175068822)

[**Tablo 9.** Araştırmanın normallik analizi 71](#_Toc175068823)

[**Tablo 10.** Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin tanıtıcı istatistikler 72](#_Toc175068824)

[**Tablo 11.** Katılımcıların kişisel bilgilerinin dağılımı 73](#_Toc175068825)

[**Tablo 12.** Katılımcıların yaş gruplarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması 74](#_Toc175068826)

[**Tablo 13.** Katılımcıların sınıflarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması 75](#_Toc175068827)

[**Tablo 14.** Katılımcıların cinsiyetlerine göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması 76](#_Toc175068828)

[**Tablo 15.** Katılımcıların anne eğitim durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması 77](#_Toc175068829)

[**Tablo 16.** Katılımcıların baba eğitim durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması 78](#_Toc175068830)

[**Tablo 17.** Katılımcıların gelir durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması 80](#_Toc175068831)

[**Tablo 18.** Katılımcıların spor branşlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması 81](#_Toc175068832)

[**Tablo 19.** Katılımcıların etkili iletişim becerileri ile duygusal zekâları arasındaki ilişki 82](#_Toc175068833)

[**Tablo 20.** Duygusal zekânın etkili iletişim becerilerine etkisi 83](#_Toc175068834)

# ÖZET

**SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİ ÖĞRENCİLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ İLE ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ**

**Yılmaz S. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi Programı, Yüksek Lisans Tezi, Aydın, 2024.**

**Amaç:** Bu çalışma kapsamında spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile etkili iletişim kurma becerilerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi yapılmıştır.

**Materyal ve Method:** Araştırmada nicel araştırma yaklaşımlarından biri olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Çalışmanın örneklemi, evreni Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesinde olan 339 öğrenciden oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemi Seçkisiz Örnekleme Yöntemlerinden Basit Seçkisiz Örnekleme Yöntemi ile belirlenmiştir. Veriler kişisel bilgi formu, Schutte duygusal zekâ ölçeği ve etkili iletişim becerileri ölçeği ile elde edilen verilerin analizinde uygun olan programdan faydalanılmıştır.

**Bulgular:** Duygusal zekâ ve etkili iletişim becerileri arasında;yaşa, sınıfa, cinsiyete ve gelir durumuna göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Schutte duygusal zekâ ölçeğinin, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutları ile etkili iletişim becerileri ölçeğinin; egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, kendini tanıma/açma, empati ve ben dilini kullanma alt boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekânın; etkin dinleme, kendini tanıma/açma ve ben dilini kullanmada pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Duyguların kullanımı ile etkin dinleme, kendini tanıma/açma ve ben dilini kullanma arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür.

**Sonuç:** Spor faaliyetleri kapsamında sporcuların duygusal zekâ seviyeleri ile etkili iletişim becerilerinin ilişki düzeyleri; spor fakültesi öğrencilerinin akademik çalışmalarında, sosyal becerilerinde ve aynı zamanda katılacağı sporsal organizasyonlarda başarılı olmalarına büyük katkı sağlayacaktır. Yapılan pek çok çalışmada bahsi geçmekte olan iki niteliğin bireylerin başarısını pek çok açıdan etkilediği gözlemlenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Başarı,Duygusal Zekâ, Empati, Etkili İletişim, Spor.

# ABSTRACT

**THE INVESTIGATION OF EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVELS AND EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS ACCORDING TO SOME VARIABLES OF STUDENTS OF SPORTS SCIENCES FACULTY**

**Yılmaz S. Aydın Adnan Menderes University, Health Sciences Institute, Physcial Educution and Sport Education Program, Master Thesis, Aydın, 2024.**

**Objective:** Within the scope of this study, emotional intelligence levels and effective communication skills of sport sciences faculty students were examined according to some variables.

**Material and Methods:** Relational survey model, one of the quantitative research approaches, was used in the study. The sample of the study consists of 339 students from Aydın Adnan Menderes University Faculty of Sport Sciences. The sample of the study was determined by Simple Random Sampling Method, one of the random sampling methods. Personal information form, Schutte emotional intelligence scale and effective communication skills scale were used in the analysis of the data obtained with the appropriate program.

**Results:** Significant differences were found between emotional intelligence and effective communication skills according to age, grade, gender and income status. It was determined that there was a significant positive relationship between the sub- dimensions of optimism/mood regulation and evaluation of emotions of Schutte emotional intelligence scale and the sub-dimensions of ego- enhancing language, effective listening, self- knowledge/ opening, empathy and using I language of communication skills scale. Emotional intelligence was found to be positively correlated with effective listening, self-knowledge/self-disclosure and use of I-language. There was a significant positive correlation between the use of emotions and effective listening, self- knowledge/self-disclosure and use of I- language.

**Conclusion:** Within the scope of sports activities, the relationship levels of athletes' emotional intelligence levels and effective communication skills will make a great contribution to the success of sports faculty students in their academic studies, social skills and also in the sports organizations they will participate in. It is observed that the two qualities mentioned in many studies affect Theo success of individuals in many ways.

**Keywords:** Effective Communication, Emotional Intelligence, Empathy, Sport, Success.

# 1. GİRİŞ

Zekâ kavramı tarih boyunca pek çok çalışmanın altında incelenen bir olgu olmuştur. Bu durumun en büyük nedeni ise insanlık için zihin kavramının hep bir merak olgusu olmasından kaynaklanmaktadır. Antik zamanlarda yaşamış olan filozoflar da dâhil olmak üzere zihin ve zekâ kavramı üzerine pek çok yorum yapılmıştır. Batı uygarlıkları içerisinde zekâ kavramı daha çok hız ve hızlı olma ile eş tutulmuştur. Doğu medeniyetleri ise bu duruma farklı bir bakış açısı getirerek zekâ kavramını insanın kendisini anlayabilme anlamlandırabilme durumu ile eş tutmaya çalışmıştır.

Tarih boyunca yapılmış olan zekâ üzerine çalışmalar sonucunda pek çok farklı zekâ tanımı ve kuramı ortaya çıkmıştır. Günümüze kadar bilimsel alanda pek çok zekâ kavramının kabul edildiğini ve kabul edilen zekâ tanımına göre yeni kuramların ortaya çıkarıldığını gözlemlemekteyiz. Özellikle tek boyutlu zekâ bakış açısından, çoklu zekâ kuramına doğru geniş bir alanda kuramlar ve tanımlamalar yapılmıştır.

Zekâ kavramının tanımının ve ilkelerinin değişmesi ile birlikte zekâ durumunu ölçmek adına yapılan çalışmalarda da yenilikler meydana gelmiştir. İlk zamanlar içerisinde birkaç test ile insanların zekâ seviyelerinin ölçülebileceğine yönelik olan inanışlar değişmiş ve yerini insan zihninin pek çok parçanın bir araya gelmesinden oluşması itibari ile zekâ seviyesinin ölçülmesinin pek sağlıklı sonuçlar veremeyeceği düşüncesine bırakmıştır. Bunun nedeni olarak da belirttiğimiz gibi insan zihninin farklı yapıların ve yeteneklerin bir araya gelmesi ile oluştuğu fikrinin kabul edilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsan zihni içerisinde pek çok farklı zekâ türü ve yetenek bulunmaktadır. Bunların her birini ölçmek ya da sadece birkaçını ölçerek doğru sonuçlar alınacağını düşünmek yanlış bir yaklaşım olacaktır. Her insanın kendisine has yetenekleri bulunmaktadır. Bu yetenekler ise ömür boyunca ortaya çıkamadığı gibi yaşamın herhangi bir alanında rastgele bir olay sonucunda da ortaya çıkabilmektedir.

Geliştirilen kuramlar ile birlikte zihin içerisinde birden fazla yapının olduğu kabul edilmiştir. Bu kapsamda pek çok zekâ türünün var olduğuna dair bilgiler elde edilmiştir. Bu zekâ türleri içerisinde tezimizin de konusunu ifade eden duygusal zekâ kavramı pek çok alanda psikoloji bilimini doğrudan etkilemiştir. Duyguların tanımlamasının yapılma gerekliliği ortaya çıkmış ve bahsi geçen duyguların zekâyı nasıl etkilediğine dair çalışmalar yapılmıştır.

İnsanların olduğu her alanda duyguların etkilerini görmek mümkün olmaktadır. Yapılan çalışmalar sonucunda insanların yaptıkları her eylemin arkasında duyguların bir itici güç yarattığı kabul edilmeye başlanmıştır. Bu bağlamda bireylerin yapmış olduğu eylemlerin tamamında duyguların izini bulmak mümkün olmaktadır. Eylemlerin meydana getirilmesinin itici gücü olarak kabul edilen duyguların, insanlar arası ilişkide de söz sahibi olması kaçınılmaz olmaktadır.

Bu araştırmada temel alınan amaç spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin ve etkili iletişim becerilerinin bazı değişkenleri temel alınarak incelenmesi şeklinde belirlenmiştir. Spor bilimleri fakültesi öğrencileri ilerleyen yıllarda birer milli sporcu, öğretmen ya da eğitmen olacaklarından dolayı bu durum hakkında çıkarımların yapılması gerekmektedir. Spor faaliyetleri ne kadar bedensel bir işlem olarak kabul edilse de temeli içerisinde iletişim ve zekâ kavramları da büyük yer tutmaktadır. İnsanların duygularının her alan içerisinde etkisini gösterdiği de hesaba katıldığı zaman duygusal zekâ kavramı ve iletişim becerileri spor faaliyetleri içerisinde büyük bir önem arz etmektedir.

Mevcut araştırmanın amacı doğrultusunda çalışmanın hipotezleri şu şekilde sıralanmaktadır;

**H1:** Duygusal zekâ düzeyleri ile etkili iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H2:** Yaş ile duygusal zekâ düzeyleri alt boyutları ve etkili iletişim becerileri alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H3:** Cinsiyet ile duygusal zekâ düzeyleri alt boyutları ve etkili iletişim becerileri alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H4:** Anne- baba eğitim durumu ile duygusal zekâ düzeyleri alt boyutları ve etkili iletişim becerileri alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H5**: Ailenin algılanan gelir düzeyi ile duygusal zekâ düzeyleri alt boyutları ve etkili iletişim becerileri alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H6:** Yapılan spor branşı ile duygusal zekâ düzeyleri alt boyutları ve etkili iletişim becerileri alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Çalışma kapsamında yukarıda sıralanan hipotezlerin yanında bu araştırma;

* Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi öğrencileri ile sınırlı tutulmuştur.
* Mevcut araştırma; kişisel bilgi formu, schutte duygusal zekâ ve etkili iletişim becerileri ölçekleri ile sınırlı tutulmuştur.
* Ayrıca mevcut araştırmaya katılım sağlayan Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin çalışma kapsamında kullanılan ölçeklere geçerli ve doğru yanıtlar verdikleri kabul edilmiştir.

# 2. GENEL BİLGİLER

## 

## 2.1. Zekâ ve Duygu Kavramları

Duygusal zekâ (EQ) olarak kabul ettiğimiz kavramının net bir şekilde anlaşılmasını sağlamak adına önce bu kavramı oluşturan iki farklı kavramı birbirinden ayırarak üzerine çalışmak gerekmektedir. Aşağıda başlıklar halinde önce zekâ daha sonra ise duygu kavramına yönelik tanımlamalar bulunmaktadır.

### 2.1.1. Zekâ Kavramı

Zekâ kavramı, psikoloji biliminin üzerine çalıştığı bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bahsi geçen zekâ kavramına yönelik yapılan tanımlamalar genel itibari ile bireylerin kültürü, bulunduğu dönem ve o dönemin farklı özelliklerine göre şekillenmektedir. Buna verilebilecek en güzel örnek ise Batı Medeniyetleri içerisinde zekâ kavramı hız olgusunu temele alarak ilerlemektedir. Doğu medeniyetlerinden biri olan Çin toplumunda ise zekâ kavramı bireyin kendisini tamamen bilmesi ile özdeşleşmektedir (Rau, 2001). 1900’lü yılların sonuna gelindiği zaman beyin ve beyin işlevleri üzerinde çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Bu çalışmalar sonucunda zekânın bütünleşmiş bir kavram olduğu bilgisi edinilmiştir. Fiziksel ve duygusal süreçlerden bağımsız kabul edilemeyeceğinin farkına varılmıştır (Damasio, 1994).

Zekâ kavramının tanımı TDK tarafından “*düşünen, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı, ahlak dirayet, feraset*” (TDK) şeklinde yapılmıştır. Bu kapsamda Domasio’ nun (1994) yaptığı tanım, zihnin birbirinden çok farklı parçalardan oluşan, bu parçaların kendi içerisinde yaptığı faaliyetlerden ve bahsi geçen olguların bir araya gelmesi ile oluşturmuş oldukları sistemlerin bir arada işlemesinden doğan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

Zekâ kavramı hakkında eski dönemlerde yapılan görüşlerden sınırları en iyi şekilde belirlediği düşünülen kişi olarak karşımıza Gardner (1983) çıkmaktadır. Gardner IQ testlerinin ilk kullanım örneklerini Birinci Dünya Savaşı’na dayandırmaktadır. O dönemde yaklaşık 2 milyon Amerikalı erkek Stenford çıkışlı bir psikolog olan Lewis Terman (1916) tarafından geliştirmiş olduğu bilinen IQ testleri sayesinde sınıflandırılmıştır. Kâğıt ve kalem kullanılarak anket usulü bir yöntem kullanılarak IQ testlerinin uygulandığı kabul edilmektedir. Bu durum insanları Gardner’in söylemi ile IQ tarzı düşünmeye itmiştir. İnsanlar ya zeki ya da değildir, bu şekilde doğmuşlardır. Bunu değiştirmek için yapılacak herhangi bir önlem bulunmamaktadır, yorumunu yine Gardner yapmıştır (1983).

#### 2.1.1.1. Zekâ Türleri

Wigglesworth tarafından yazılan kitap içerisinde dört temel zekâ türünün varlığından söz edilmektedir. Bu zekâ türlerinin hemen hemen her insanda var olduğunu ve zaman içerisinde geliştirilebileceğini öne sürmüştür. Wigglesworh tarafından ifade edilen zekâ türleri aşağıda maddeler halinde verilmiştir (Wigglesworth, 2012).

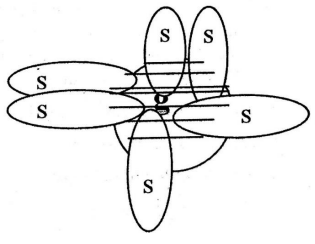
* Zihinsel Zekâ,
* Fiziksel Zekâ,
* Ruhsal Zekâ,
* Duygusal Zekâ.

#### 2.1.1.2. Zekâya Yönelik Kuramlar

Zekâ kavramının nasıl açıklanacağı üzerine yapılmış olan ilk bilimsel çalışmalar temel olarak tekli zekâ anlayışını benimsemiştir. İlerleyen yıllarda bu yaklaşımlar pek çok anlamda yetersiz kalmıştır. Bu süreçte zekânın pek çok farklı sistem ile birlikte çalıştığı, bu sistemlerin tamamının bir araya gelerek zekâ kavramının bütünü oluşturmuş olduğu fikri kabul görmeye başlamıştır. Zekâ üzerine yapılmış olan çalışmalar süreç içerisinde bu bağlamdan kopmadan başka noktalara doğru evirilmiştir. Ancak zekânın ne olduğu ve nasıl ölçülebileceğine dair tam bir fikir birliği oluşturulamamıştır (Gürel ve Tat, 2010). Bu süreç içerisinde gerçekliği açısından kendisini kabul ettirmiş olan pek çok zekâ kuramı geliştirilmiştir (Başaran, 1994). Bahsi geçen kuramlar; Tek Etmen Kuramı, İki Faktör Kuramı, Çok Faktör Kuramı ve tabi ki duygusal zekâ kavramının temelini oluşturmakta olan Çoklu Zekâ Kuramı gibi sıralamak mümkün olmaktadır. Yukarıda sayılanlardan farklı literatür içerisinde kullanılmakta olan pek çok zekâ kuramı bulunmaktadır.

Tek Etmen Kuramı çerçevesinden bakıldığı zaman zekâ kavramı, genel ve temel bir yetenek olarak kabul edilmektedir. Tek Etmen Kuramı içerisinde yapılan ifadelere göre bir birey herhangi bir alanda yeterli olabildiği sürece diğer alanlarda da yeteri kadar başarı gösterebilmektedir (Abul, 2015). Zekâ kavramının genel bir yetenek kapsamında değerlendirilmesi ile birlikte birçok yazarın bu görüşü benimsediğini ve bu kapsamda çalışmalar yürüttüğünü görmek mümkün olmaktadır. Zekânın ölçülebilir bir olgu olduğuna dair öncülük etmiş ve zekâ testleri üzerine yaptığı çalışmalar ile kendisinden söz ettirmiş olan Terman; zekâ kavramını bireylerin soyut düşünebilme becerisi olarak tanımlamıştır. Onun bu yorumundan yola çıkarak zekâ kavramının temelini sayılar, sözcükler ve sembollerin oluşturduğu düşüncesi gelişmiştir. Bu kapsamda yapılan ve Terman’ ın tanımlamasından farklı bir bakış açısı yaratan Davis zekâ kavramını, bireylerin deneyimlerinden yola çıkarak problemleri çözebilme yetenekleri olarak tanımlamaktadır. Stern’in zekâ üzerine yapmış olduğu tanım ise, bireylerin yeni hayat koşullarına uyum sağlayabilme yeteneği olarak yapmıştır (Yılmaz, 2007). Bu bağlamdan bakıldığı zaman Tek Etmen Kuramı içerisinde pek çok zekâ tanımı bulunsa da tanımlamalar içerisinde ortak olarak bireylerin çevrelerine uyum sağlayabilmelerini, sembolleri yorumlayabilmelerini sağlama fikri ile karşılaşılmaktadır (Baymur, 2007).

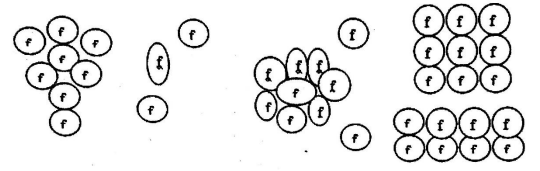
Zekâ kavramı çerçevesinde ortaya çıkan kuramlardan bir diğeri ise İki Faktör Kuramı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bahsi geçen kavram ilk olarak 1904 yılında İngiliz psikolog Charles Spearman tarafından ortaya atılmıştır. Spearman 1904 yılında bir grup öğrencinin girmiş oldukları dersler ile sınavlar arasında bir bağlantı olduğunu fark etmiştir. Bu durumu ise faktörel analiz yöntemini kullanarak anlamlandırmaya çalışmıştır (İnci, 2021). Spearman İki Faktör Kuramına, zihnin değişik yetenekleri ölçemediği kabul edilmekte olan testlerin korelasyonunu tespit edebilmek adına gerçekleştirmiş olduğu faktörel analiz yönteminin sonuçları ile ulaşmıştır. Spearman yapmış olduğu analizler sonucunda testlerin ölçümlerini yapmış oldukları birbirlerinden farklı zihin güçlerinin temelinde ortak bir noktanın olduğunu saptamıştır (Gürdal, 2011). Spearman’ ın çalışmasının kapsamı ile ulaşmış olduğu sonuçların doğrultusunda bütün zihinsel etkinlikler içerisinde var olan ve önemli bir rol üstlenmekte olan genel bir zihinsel enerjinin var olduğunu saptamıştır. Bahsi geçen bu zihinsel enerjiye ise “g” adını vermiştir. Diğer bir açıdan ise yapmış olduğu analizlerin sonucunda birbirinden farklı zihinsel yeteneklerin ölçülmesini sağlayan testler arasında bir kolerasyonun çok da iyi çalışmadığı fikrini zihin içerisinde bulunan genel bir enerjinin dışında farklı etmenlerinde etkili olduğu fikri ile bağdaştırmıştır. Spearman bu özel etmelere “s” adını vermiştir (Pektaş, 2013). Spearman tarafından geliştirilmiş olan İki faktör Kuramı aşağıda Şekil 1’de gösterilmeye çalışılmıştır. Spearman’ a (1904) göre bireyler birbirinden genel zihinsel yetenekleri “g” ile ayrılmaktadır. Bu bağlamdan bakıldığı zaman zekâyı ölçme durumu aslında “g” nin ölçülmesi anlamına gelmektedir (Toker vd, 1968). Belirli bir zihinsel etkinliğin ortaya çıkabilmesi adına bütün zihinsel etkinlikler içerisinde var olan genel yetenek dışında belirli zihinsel etkinliğin kendisine özgü olan başka bir yeteneğe de ihtiyaç duyulmaktadır (Demirel vd, 2006). Spearman’ ın üzerinde durmuş olduğu genel yetenek, zekâ şeklinde tanımlanmaktadır. Bu kavramı, bireylerin en karmaşık durumlarda dâhi ortamdaki ilişkileri görebilme gücü olarak yorumlamaktadır (Gürdal, 2011). Ortaya atılan kavramdan yola çıkarak Spearman’ a göre birey ne kadar zeki olursa çevrede var olan olaylar ile o kadar ilişki kurabilmektedir. Bu sayede birey en karmaşık görülmekte olan problemlerde dâhi birden fazla çözüm yolu üretebilmektedir. Spearman her bireyin genel zihinsel yeteneğinin yanında pek çok farklı alanlar içerisinde kendisini gösteren bazı yeterliliklere de sahip olduğu fikrini savunmuştur. Bu duruma verilebilecek en güzel örnekler, bazı insanların doğuştan gelen sanatsal yetenekleri bulunurken bazı insanların fizik, kimya, tarih gibi bambaşka alanlarda yeteneklerinin olması kabul edilmektedir (Yılmaz, 2007). Anlatmak istenildiği şekli ile Spearman’ ın ortaya koymuş olduğu ve savunduğu İki Faktör Kuramı içerisinde zekâ kavramı, genel yetenek olgusunun altında bir ya da birden fazla kapsamda özel yeteneklerin bulunması durumu olarak ele alınmaktadır.



**Şekil 1.** Spearman’ ın iki faktör kuramı (Titrek, 2016).

İlk çağ toplulukları içerisinde zekâ kavramı, genel itibari ile tek bir boyuttan oluşan, doğuştan gelen düşünebilme ve akıl yürütme yeteneği olarak karşımıza çıkmaktadır. Hesap yapabilme ve mantık yürütebilme gibi yeteneklerde zekâ kavramı içerisinde değerlendirilmektedir. Ancak zaman ilerledikçe ve bu kapsamda yapılan çalışmalarda artışlar yaşanmasının sonucunda yukarıda verilen tanımlamaların yetersiz kaldığı fark edilmiştir. Zekâ kavramına yönelik dönüm noktası Spearman’ ın yapmış olduğu çalışmaların 1920’li yıllarda kapsamının geliştirilmesi olarak kabul edilmektedir. Spearman’ ın yapmış olduğu çalışmaları Amerika Birleşik Devletleri’nde Thorndike tekrarlamış ve kapsamını genişletmiştir. Spearman’ ın geliştirmiş olduğu İki Faktör Kuramı’ nın yerini Thorndike’ ın ortaya çıkarmış olduğu Çok Faktör Kavramı almıştır. Bu kavram sayesinde zihin kapsamında yapılan tek boyutlu kuramların yerini çok boyutlu zihin fikrine bırakmıştır (Titrek, 2016). Thorndike’ ın yapmış olduğu çalışmalar zekâ kavramına yönelik bakış açılarının değişmesini sağlamıştır. O güne kadar kabul görmekte olan anlayışlardan farklı olarak zihnin pek çok farklı bileşenlerden oluştuğunu söylemiştir. Thordike tarafından ortaya atılan Çok Faktör Kuramı Şekil 2 de verilmiştir. Thorndike’ ın geliştirmiş olduğu kuram Spearman’ ın İki Faktör Kuramı içerisinde ele aldığı bütün zihinsel etkinliklerin içerisinde varlığı kabul edilen “g” adı verilmiş zihinsel bir enerjinin varlığını tamamen reddetmektedir. Bunun nedeni ise Thordike’ ın geliştirmiş olduğu kurama göre zekâ pek çok farklı bileşenin bir araya gelmesi ile meydana gelmiştir. Zekâyı meydana getiren bütün bileşikler birbirinden bağımsız bir yapı olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamdan bakıldığı zaman genel bir zekâ tanımı yapmak pek mümkün olmamaktadır. Tek ve bütün bir yapıda bulunan zekâ yerine yapboz gibi ancak birbirinden bağımsız parçaların bir araya gelmesinden meydana gelen zekâların mevcut olduğu fikri kabul edilmektedir (Demirel, 2021).

Ortaya attığı düşünce çerçevesinde Thorndike (1920) zekâ kavramını üç farklı ve birbirinden çok ayrı boyutlar ile ele almıştır. Bahsi geçen boyutları sosyal zekâ, soyut zekâ ve mekanik zekâ olarak sıralamak mümkün olmaktadır (Demirel ve diğerleri, 2006). Thordike’ ın ifadelerine göre (1920) soyut zekâ kavramı, soyut düşünebilme, sayısal ve sözel beceriler, kelimelerden ve sayılardan oluşmakta olan sembolleri yorumlayabilme ve onları doğru kullanabilme yeteneği olarak karşımıza çıkmaktadır. Mekanik boyut olarak değerlendirilen zekâ boyutu, duyu organlarının, kasların ve zihnin işlevleri sırasında ne kadar uyumlu çalıştıkları ile alakalı olarak ifade edilmektedir. Makine, motor gibi farklı türlerde ele alınan mekanizmaların daha kolay anlaşılabilmesi, öğrenilebilmesi ve kullanılabilmesi gibi durumlar bu boyut çerçevesinde değerlendirilmektedir. Boyutlar içerisinde son olarak açıklamasını yapacağımız olgu ise sosyal boyut olacaktır. Sosyal boyut, bireylerin sosyal hayat içerisinde ortaya koymuş oldukları bütün davranışları ifade etmek için kullanılmaktadır. İnsanları tanımlayabilme, çevrede olan olayları kavrayabilme, duyguları yorumlayabilme, inşalar ile kurulan ilişkileri daha kolay yönetebilme durumları olarak ele alınmaktadır. Bu boyutlar içerisinde özellikle sosyal boyut olarak verilen zekâ türü, o zamana kadar inanılan tek boyutlu zekâ kavramının yıkılmasına sebep olmuştur (Kırhan, 2014). O dönemin şartları içerisinde sosyal zekâ kavramı pek değer görmemiştir. Ancak zekâ kavramının tek boyuttan oluşmadığına yönelik pek çok düşünce biçiminin sarsılmasına sebep olmuştur (Pektaş, 2013).



**Şekil 2.** Thorndike’ ın çoklu faktör kuramı (Titrek, 2016).

Çoklu Faktör Zekâ Kuramı, zekâ kavramına yönelik farklı bakış açılarının gelişmesine sebep olmuştur. Bunun nedeni ise bahsi geçen kuram sayesinde geçmiş zamanlarda zekâ kavramının tek faktörden oluştuğu ve objektif bir şekilde ölçülmesinin mümkün olduğu savunulan görüşlerin sarsılması olarak gösterilmektedir. Genel bir zekâ tanımının mümkün olmadığı ve zekânın tek bir boyuttan oluşan bir bütün olmadığı gerçeği ortaya çıkmıştır (Yılmaz, 2007).

Zekâ kavramına yönelik çoklu yaklaşımların günümüzde en fazla kabul göreni ve bilineni Harvard Üniversitesi’nde psikoloji bölümü mezunlarından ve çalışmalarına hala Harvard’da devam eden Gardner tarafından 1983 yılında sosyal zekâ kavramını tekrar incelemesi sonucunda ortaya çıkmış olan Çoklu Zekâ Kuramı olarak kabul edilmektedir (Yüksel, 2006). Gardner’in bakış açısı ile ortaya atılmış olan ve süreç içerisinde geliştirilmiş olan Çoklu Zekâ Kuramı, insanlar arasında zekâ çerçevesinde duyulan merakın daha da artmasına sebep olmuştur. Ortaya atılan kuram sayesinde zekâ kavramı üzerine kalıplaşmış olan pek çok yargının yıkılması sağlanmıştır (Titrek, 2016). Geçtiğimiz son 25 yıl içerisinde Gardner’in zekâ kapsamında yapmış olduğu çalışması, literatür içerisinde baskın olarak görülmekte olan psikometrik bağlamı içerisinde bir istisna olarak kabul edilmektedir. Bunun nedeni Gardner’ ın geliştirmiş olduğu kuram sayesinde zekâ kavramına yönelik pek çok yenilik ortaya çıkmıştır (Almeida ve diğerleri, 2010).

Çoklu zekâ kuramının temeli, Gardner’in 1983 yılından yapmış olduğu “Frames of Mind (Zihin Çerçeveleri) çalışması ile atılmıştır. Gardner aklındaki sorulara bir cevap bulabilmek adına araştırmalara başladığını ifade etmektedir. İlerleyen süreç içerisinde Gardner, bireylerin birbirlerinden farklı pek çok yeteneğe sahip olduğunu fark etmiştir. Bu yeteneklerin herkes tarafından kabul edilmesi ve bilinmesini sağlamak adına daha çarpıcı olan çoklu zekâ kavramını kullanmayı tercih etmiştir. Çoklu zekâ kuramı içerisinde Gardner, bireylerin birbirlerinden çok farklı noktalarda bulunan müzik zekâsından sosyal zekâya kadar uzanması mümkün olan pek çok bilinmeyen sayıda zekâ türüne sahip olduğunu ifade etmiştir (Altan, 1999). Bahsi geçen zekâ türlerinin her birinin hemen hemen her bireyde var olabileceğini ancak yaşamı boyunca ortaya çıkamayabileceğini, bazı farklı durumlar sonucunda ise birden ortaya çıkabileceğini vurgulamaktadır (Demirel, 2021).

Gardner geliştirmiş olduğu çoklu zekâ kuramı üzerine çalışmalarını sürdürürken bireysel anlamda pek çok farklılığın bulunabileceğini göz önüne almıştır. Bu kapsamda zekâ kavramını ilk önce yedi farklı alana daha sonra ise bu grup içerisinde doğa zekâsını da ekleyerek toplam sekiz farklı alana bölmüştür (Gürel ve Tat, 2010). Gardner’in ortaya atmış olduğu bu sekiz farklı zekâ türü; sözel/dilsel zekâ, mantıksal/matematiksel zekâ, görsel/uzaysal zekâ, müziksel/ritmik zekâ, bedensel/kinetik zekâ, sosyal zekâ, içsel zekâ ve sonradan eklenmiş olan doğa zekâsı şeklinde sıralamak mümkün olmaktadır. (Abul, 2015).

Kuramı içerisinde sekiz farklı zekâ türünden bahsetmesine rağmen Gardner, zekâ kavramının pek çok farklı yetenek boyutlarının bir araya gelerek oluşabileceğinden bu nedenle zekâ türleri üzerinde kaç adet olduklarına yönelik bir açıklamanın doğru olmayacağını da ifade etmektedir (Gürdal, 2011). İlerleyen süreç içerisinde Gardner’in bahsi geçen düşüncesi 1995 yılında Goleman tarafından yapılan bir araştırma ile desteklenmiştir. Goleman araştırması içerisinde duygusal zekâ kavramı üzerine yoğunlaşmıştır. Bu bağlamda bir zekâ türünün daha ortaya çıkması sağlanmıştır (Altan, 1999).

### 2.1.2. Duygu Kavramı

Duygu kavramı, bireyin iç ve dış çevrelerinden gelen uyaranların haz ya da eklem türünde meydana gelen izlenimler yaratması olarak tanımlanmaktadır (Başaran, 2000). Duygu kavramsal olarak herhangi bir olay, nesne ya da bireylerin insanın iç dünyasında meydana getirdiği izlenimler olarak kabul edilmektedir (TDK, 2019). Başka bir tanıma göre duygu kavramı, olayları ve nesneleri ahlaki bir pencereden değerlendirebilme yeteneği olarak karşımıza çıkmaktadır (TDK). Feldman (1966) duygu kavramını tanımlarken “mutluluk, umutsuzluk, hüzün gibi genel itibari ile hem fizyolojik hem de bilişsel tabanda meydana gelen ve davranışları doğrudan etkileyen faktörler” ifadesini kullanmıştır. Oxford tarafından yayınlanan İngilizce sözlük içerisinde duygu kavramı, “herhangi bir zihin his, tutku çalkantısı ya da devinim, herhangi bir şiddette ortaya çıkabilen bir uyarılmış zihinsel durum” olarak ifade edilmiştir.

Tek bir tip olarak ele alınamayan duygular, pek çok farklı şekilde ortaya çıkabilmektedir. Bu bahisle bazı duyguların birbirleri ile ortak pek çok özelliğinin olduğu ifadeleri kullanılmaktadır. Bahsi geçen özellikler aşağıda listelenmeye çalışılmıştır (Titrek, 2016).

* Duygu dünyası içerisinde yaşanılanların daha önceden tespit edilmesi mümkün olmamaktadır. Duygular kendiliğinden ve bireylerin iradesinin dışında gelişmektedir.
* Herhangi bir duygu durumu meydana geldiğinde heyecan durumu da yaşanmaktadır.
* Duygular bazı durumlarda hoş, bazı durumlarda ise pek hoş olmamaktadır.
* Duygular meydana geldikten sonra beden dili, jest ve mimikler ile kendilerini dışa vurma eğilimi içerisindedir. Bireylerin arzu, amaç ve hedeflerini doğrudan etkilemektedir.

Goleman’ın (1995) ifadelerine göre duygu sözcüğünün kökeni “motere” ye dayanmaktadır. Latince’ de hareket etmek anlamına gelen fiilin önüne “-e” getirildiği zaman anlam uzaklaşmak olarak değişmektedir. Bu durum her duygunun bireyin bir eyleme yöneltmesi ile bağdaştırılmaktadır. Bahsi geçen olayı çocuklarda ve hayvanlarda sıkça takip edip gözlemlemek mümkün olmaktadır (Goleman, 1995). Paul Enkman’ ın (1972) yapmış olduğu bir gözlem sonucunda hareket güdüsünün kökeninde duygular bulunmaktadır. Duyguların belirgin bir tepkiden arınmış olması durumuna hayvanlar âlemi içerisinde yalnızca yetişkin hayvanlarda yani “uygar” cinslerde rastlamak mümkün olmaktadır.

Rastgele düşünce ve duyguların toplamı, fiziksel ve psikolojik durumlar ve bu rastgele şekilde meydana gelen hislerin etrafında şekillenmekte olan bir dizi eylem olarak tanımlanmaktadır (Goleman, 1996). Yaygın bir şekilde kabul gören inanışların aksine duygular insanların kendi doğalarına göre olumlu ya da olumsuz şekilde şekillenebilmektedir. Duyguların asıl kaynağı bireylerin o an içerisinde bulundukları zihinsel hali olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda doğrudan yaratıcılık üzerinde bir etkisi bulunmaktadır. Bireylerin dürüstlüklerini ve olumlu ilişki kurmalarını doğrudan etkilemektedir (Copper ve Sawaf, 2000). Çok önemli bir sosyolojik yeterlilik olarak karşımıza bireylerin duygularını kontrol edebilen yetenekleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Paul Enkman (1972), ne zaman hangi duyguların paylaşılmasının uygun olacağını göstermek ve toplumsal mutabakatı sağlamak adına sergileme kuralları terimini kullanmaktadır. Kültürler arası farklar, duyguların gösterilmesi üzerine yapılan sergileme kuralları üzerinde farklılıklara sebep olmaktadır.

Bireylerin sergilemiş oldukları duygular bulaşıcı bir özelliğe sahip olmaktadır. Duygusal bulaşıcılık kavramı çok ince ve her temasta gizliden gizliye yaşanmakta olan etkileşimin bir parçası olarak kabul edilmektedir. Bireyler, bir tür yer altı ekonomisi oluşturmakta olan bir ortam içerisinde toplumun diğer fertlerine ruh hallerini iletmektedir. Bu kapsamda meydana gelen bazı temaslar zehirleyici bazı temaslar ise besleyici özellikler taşımaktadır. Bu temaslar sırasında meydana gelen alışveriş durumu neredeyse fark edilemeyecek kadar ince bir sistem üzerinden sağlanmaktadır. Duygu kavramı her ne kadar soyut birer kavram olsa da fiziksel formları bulunmayan belirsiz kavramlar olarak kabul edilmemektedir. Geleneksel pozitivist yaklaşım içerisinde his kavramı beş duyu ile gelmekte olan algılardan farklı noktalarda tanımlanmaktadır. Damasio’ nun (1994) yapmış olduğu tanım içerisinde duygular için “geleneksel bilim içerisinde beynimiz, tutsak birer seyirci olarak kalmaktaydı ancak vücudumuz içerisinde fizyolojik düzenlemeler bulunuyordu, bu fizyolojik düzenlemelerin sonucunda duygu adı verilen garip sonuçlar meydana gelmekteydi” ifadeleri kullanılmıştır (Tarhan, 2015).

Descartes, “Cognito, ergo sum” Türkçe ifadesi olarak “düşünüyorum, öyleyse varım” ifadelerini kullanarak duyguların maddesel anlamda varlığını ve bireylerin yaşamları üzerinde etkisinin varlıklarını da reddetmiştir. Günümüzde, insan zihninin insanların kafaları içerisinde bulunan fiziki bir yapıdan bağımsız bir varlık olduğu olgusu kabul olmuş ve felsefe biliminin temel taşı haline gelmiştir. Bu görüş doğu medeniyeti kapsamında yetişen âlimlerin uzun yıllar boyunca benimsemiş oldukları tezi destekler niteliklere sahip olmaktadır (Tarhan, 2015).

Duygular bireylerin davranışlarını yönetmektedir. Toplumların beklentilerine uyum sağlama konusunda da etkisi bulunmaktadır (Semerci, 2007). Çevresel beklentiler olarak kabul edilen kavramlar ise motivasyon, geri bildirim, bilgi yeniliği, kişisel güç ve etkinin ana kaynağı olarak kabul edilmektedir (Cooper ve Sawaf, 2000).

Kendisine has biyolojik izlerinden de ortaya çıktığı gibi insanların belleğinde bulunan her duygunun bireylerin hayatı üzerinde özgün bir rolü bulunmaktadır. Beden ve beynin yeni yöntemler çerçevesinde incelenmesi ile birlikte araştırmacılar, yaşanılan her duygunun bireylerin bedenleri üzerinde farklı tepkilere nasıl hazırladığına ilişkin, sayısı her geçen gün daha da artmakta olan pek çok yeni fizyolojik bilgilere ulaşmaktadır. Goleman (1995) tarafından yapılmış olan duygu tanımını yaparken bir his ve bu hissin etrafında oluşan belirli düşünceleler olarak tanımlamaktadır. Goleman (1995) duygular üzerinde pek çok çalışması bulunan Amerikalı bilim insanı Paul Enkman ve Wallace Friesen’ in bir arada hazırlamış oldukları makaleyi merkeze alarak sekiz adet temel duygu varlığından bahsetmektedir. Bahsi geçen sekiz duygu aşağıda maddeler halinde sıralanmaya çalışılmıştır.

* Öfke/Kızgınlık
* Üzüntü
* Korku
* Mutluluk/Sevinç
* Sevgi
* Şaşkınlık
* İğrenme
* Utanç

Öfke ya da kızgınlık adı altında verilen duygu, insanlarda doğuştan var olan engellemeler sonucunda ortaya çıkmaktadır. İnsanların kaçınmak için uğraştıkları duygular arasında en çok probleme neden olan duygu olarak öfke karşımıza çıkmaktadır. Tice’ nin (1993) yapmış olduğu çalışmaların sonuçları içerisinde öfke için bireylerin kontrol etmekte en çok zorlandıkları duygu ifadesi kullanılmıştır. Üzüntü olarak kabul edilen durum, bir kişinin kayba uğraması, herhangi bir şeyden yoksun bırakılması ya da kaybetmiş olduğu herhangi bir şeyden ötürü kolay kolay teselli bulamaması sonucunda ortaya çıkmakta olan bir duygu olarak kabul edilmektedir (Adler, 1992). Korku; tasa, kuruntu, sinirlilik, şüphe, kaygı, vicdan azabı gibi hisler ile tanımlanmaktadır. Mutluluk duygusunun tanımlanabilmesi için tatmin, zevk, hoşnut olma gibi hisler kullanılmaktadır (Goleman, 1998). Herhangi bir işi tamamlanmasından sonra bireylerde ödül hissi yaratmakta olan duyguların tanımlanması için kullanılmaktadır (Semerci, 2007). Sevgi olarak ifade edilen duygunun tanımlanabilmesi için, bireylerin diğer varlıklara değer vermiş olmasının düşünüldüğü ve kabul edildiği zaman ortaya çıkan hisler kullanılmaktadır. Başka bireylere karşı duyulmakta olan güçlü bir bağ olarak ortaya çıkan yakınlık duygusu tanımlaması da yapılmaktadır. Şaşkınlık duygusu olarak karşımıza çıkan duygu, beklenmedik bir durum karşısında ya da beklenmedik bir olayın aniden meydana gelmesi durumunda bireylerin içine düştüğü hisler olarak tanımlanmaktadır. İğrenme duygusu, itici bulmak gibi, küçümseme gibi durumlarda ortaya çıkan aşağılama hissi olarak kabul edilmektedir (Goleman, 1998). Utanç duygusu, insanların ruhsal dünyası içerisinde meydana gelen bir müdahale sonucunda kişilik değerinde ortaya çıkan bir azalma tehlikesi hissettikleri zaman içine düştükleri hisler olarak tanımlanmaktadır (Adler, 1992)

#### 2.1.2.1. Duygu Türleri

Bu kapsamda yapılmış olan bunca çalışmaya göz gezdirildiği zaman duyguların tek bir açıdan ele alınmasının mümkün olmadığı kabul edilmektedir. Duyguların yalnızca bireyleri harekete geçirme yönleri ile değil aynı zamanda psikolojik anlamda yarattıkları hisler çerçevesinde değerlendirilmesi gerekmektedir (Tarhan, 2015). Bireyler dünyaya geldikleri andan itibaren çevresi ile duygular çerçevesinde etkileşim içerisine girmektedir. Bireylerin var oldukları her alanda duyguların etkileri gözlemlenmektedir. Bireylerde meydana gelen varoluşsal gayeleri; yaşamları boyunca doğru bir şekilde yaşam sürüp uygun eylemlerde bulunmaları sonucunda mutluluğa ulaşmak olarak değerlendirilmektedir. Bireylerin yaşamları boyunca içerisine girdikleri duyguların bir kısmı doğuştan gelirken bir kısmı ise zaman içerisinde deneyimler sonucunda oluşmaktadır (Şen, 2018).

Goleman’ ın (1995) ifadelerine göre duygu kavramı bir his ve bu hissin etrafında oluşan bir dizi fikirler, biyolojik ve fizyolojik olgular şeklinde tanımlanmaktadır. Bazı düşünürlerin yorumlarına göre duyguların ne anlama geldiği ya da ne olduğu tam olarak anlaşılamamaktadır. Hatta bazı araştırmacıların duyguların var olup olmadıklarına yönelik bir tartışma içerisinde oldukları da görülmektedir. Bu kapsamda araştırma yapan bazı bilim adamları ise duyguların var olduğunu hatta bazı ana duyguların tanımlamalarının yapılabileceğini ifade etmektedirler. Bu duygu durumları aşağıda maddeler halinde sıralanmaya çalışılmıştır (Süngü ve Sivri, 2021).

* Öfke: Kızgınlık, düşmanlık, saldırganlık, nefret etme, huzursuzluk, tükenmişlik, kin gütme, sinirlilik.
* Korku: Rahatsızlık, huzursuzluk, kuruntu yapma, gerginlik, kaygı, şüphe, vicdan, panik, endişe, utanma.
* Üzüntü: Mutsuzluk, bıkkınlık, yalnızlık, kendine acımak, ıstırap çekmek, acı duymak, kötü hissetmek, dertli olmak.
* Şaşkınlık: Merak etme, dehşete kapılma, sersemleme, şok olma
* Utanma: Pişmanlık, suçluluk, mahcupluk, hayal kırıklığı.
* Zevk: Memnun olma, heyecan duyma, tatmin olma, keyiflenme, mutluluk, gururlanmak, huzur.
* İğrenme: Tiksinti, nefret duyma, küçük görme, itici bulma, hor görme.
* Sevgi: Mutluluk, düşkünlük, bağlanmak, meyil, rahatlık, huzur.

#### 2.1.2.2. Duygulara Yönelik Kuramlar

Duygu oluşumu üzerine James- Lange Kuramı, Cannon- Bard Kuramı, Arnold- Lindsey Kuramı, Sosyo- Biyolojik ve Bilişsel Kuram gibi beş farklı kuram ortaya atılmıştır. Bu kuramların hepsi aşağıda başlıklar halinde listelenmiş ve açıklamaları yapılmaya çalışılmıştır.

#### 2.1.2.2.1. Bilişsel Kuram

Psikoloji bilimi kapsamında biliş düşüncesinin yerini sağlamlaştırması ile birlikte duygu teorilerinde de bir ivmelenme gözlemlenmiştir. Bu ivmelenmenin temelinde yatan sebep olarak biliş ile duygu arasında bir ilişkinin var olduğunun kabul edilmesi olarak gösterilmektedir. Duygularımızın bilişsel açıdan inceleniyor olması, psikolojide çok fazla vurgulanmakta olan bir kavram olarak öne çıkmaktadır.

Bilişsel kuram duygu kuramları kapsamı altında psikologlarca da en geçerli sayılmakta olan kuramların başında gelmektedir. Bahsi geçmekte olan kuram hem deneysel hem de günlük yaşamdan alınan kanıtlar ile desteklenmektedir. Stanley Schacter bahsi geçmekte olan bilişsel kuramın öncüsü olarak karşımıza çıkmaktadır. Schacter’ in ifadelerine göre duygular, bedenimizde gerçekleşmekte olan fizyolojik değişikliklere etrafımızda var olan uyarıcıların etkisi ile vermekte olduğumuz heyecan şeklinde açıklanmaktadır (Cüceloğlu, 1991; Schacter ve Singer, 1962)

Wells (2000)’e göre duygularımız davranışlarımızı ve motivasyonumuzu etkilemekte olan içsel veriler olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygularımızın çoğunluğu ile subkortikal yapıların kontrolünde olanlarının hafıza ve dikkat alanları içerisinde bulunmakta olan eğilimlerini, karar verme mekanizmasını ve yargılamayı da içerinde barındırmakta olan bilişsel sürece etkilemekte olduğunu gösteren çeşitli yayınlar bulunmaktadır (Clore ve Parrott, 1994; Wells ve Mathews, 1994).

Duygu teorilerinin tarihine bakıldığı zaman ilk ve en değerli teorisyenlerden biri olan Maronon duygu-biliş arasındaki bağın kanıtlanmasına katkı sunmakta olan iki parça teorisine öncülük etmiştir. Teori içerisindeki vurgular iki ayrı kısımdan oluşmaktadır. Bu kısımlar aşağıda maddelemektedir.

* Dışsal uyarıların sempatik uyarımı ile fiziksel
* Belli bir duyguya eşlik etmekte olan bedensel değişikliğin öznel yaşantımızda oluşturduğu psikolojik vurgu

Duygularımızın yaşantılanması, yaşantının bağlamındaki psikolojik durumumuzdan kaynaklanmaktadır. Cornelius’un ifadelerine göre bu duruma daha sonraları biliş denmiştir. Moronon ise gerçek duygunun ortaya çıkabilmesi için yukarıda sayılan iki faktörün bir araya gelmesi ile ortaya çıkabileceğini ifade etmektedir. Bir kişide sempatik ve algılama uyarımı meydana getiren duyguyu ortaya çıkarmaktadır. Bu sayede farkındalık yaratılmaktadır. Moranon’ un bahsi geçmekte olan iki parça teorisi Schachter’ in iki faktör teorisinin esin kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır (Strongman, 2003)

Arnold tarafından ortaya atılmış olan duygu teorisinde (1945, 1960 ve 1968) biliş, fizyoloji ve fenomenolojinin bir karışımı karşımıza çıkmaktadır. Arnold’ un yaklaşımı; duygu ile alakalı olan beyin fonksiyonunun anlaşılması, bilişsel analiz ile en uygun biçimde sağlanabilmesi mümkün olmaktadır. Değerlendirme (appraisal) kavramı, duygularımızın bilişsel kavramsallaştırılmasında Arnold’ un ortaya koymuş olduğu görüşler ile daha önemli bir hale gelmektedir. Arnold’ un ifadelerine göre insanlar karşılaştıkları şey ya da kendileri ile ilgili istemsiz, ani ve otomatik bir değerlendirme de yapabilmektedir. Bahsi geçmekte olan değerlendirme işlemi ile algı tamamlayarak harekete geçme eğilimi ortaya çıkmaktadır. Eğilim çok güçlü bir şekilde oluşursa buna duygu adı verilmektedir. Arnold (1968, 1970a, 1970b)’a göre insanların bütün değerlendirmeleri duygusal yaşantıya sahip olmaktadır.

Arnold (1970a)’ a göre haz ve acı gibi basit bir yaşantı dışındaki bellek, geçmiş değerlendirmelerin altında yaşanmaktadır. Yeni şeyler geçmiş yaşantılardaki onunla ilgili olan bellek bölümünün canlanması eşliğinde değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeler bireylerin yargılamalarını bozmaktadır, bunun nedeni ise geçmiş değerlendirmelerin yeniden yaşanması ile meydana gelmektedir (Schachter, 1959).

Arnold’ a göre imajinasyon, değerlendirme zinciri içerindeki son halka olarak kabul edilmektedir. Hareket gerçekleşmeden önceki durumların ve ilişki duygulanımı ile alakalı belleğimiz geleceğe ilişkin verilecek en iyi karar hakkında düşünmemizi sağlamaktadır. Hangi kararın birey için daha iyi veya daha kötü olabileceği bireyler tarafından hayal edilebilmektedir. Bu sayede bireylerin, değerlendirmeler ile belleklerine ya da beklentilerine bağlı hale gelmiş olmaktadır. Daha sonra karşılaşılmakta olan ile baş edebilecek en iyi seçimi yaparak bir eylem planı oluşturma süreci yoluna gidilmektedir. Arnold (1960, 1970a, 1970b) bahsi geçmekte olan değerlendirmeler sürecinin düşünüldüğünden çok daha kısa sürede gerçekleştiği fikrini savunmaktadır.

Arnold (1968, 1970a) bireylerin duyguları ile hisleri arasında belirgin farklar olduğunu ve ayrı değerlendirilmesi gerektiğini savunmaktadır. Arnold’ un paylaşmış olduğu ifadelere göre duygusal eylemlerin kalıpları kişilerin işlevselliklerine yarar veya zarar verebilecek değerlendirmeler sonucu meydana gelmektedir. Duygularımız ise algıladığımız nesnelerin olumlu ya da olumsuz bir şekilde değerlendirmesinden kaynaklanmaktadır. Diğer bir ifade ile duygularımızın düşük bir formunu bağlamsal bir his olarak değerlendirmektedir.

Arnold tasarlanmış pek çok eylemlerimizi ve duygusal eylemlerimizi de birbirinden ayırmaktadır. Arnold’ un ifadelerine göre hayvanlar yalnızca basit ve anlık duygusal değerlendirmeler yapabilmektedir. Duygusal ve tasarlanmış eylemlerin ayrımını yapmakta olan Arnold bu ayrımı ortaya koyarken insanların isteklerini ve duygularını birbirinden ayırmaktadır. Geleneksel rasyonalist yaklaşıma sahip olan Arnold’ a göre insanların duygularına boyun eğmesi gerekmektedir.

Schacter (1959 ve 1964) ise duyguyu bilişsel/fizyolojik bakımdan değerlendirme altına almıştır. Bahse konu olmuş olan yazarlar duygusal durumların bilişsel faktörler tarafından belirlendiği kanısı üzerinde durmaktadır. Schachter tarafından duygusal hallerimiz sempatik sinir sistemimiz içerisinde uyarılması şeklinde tanımlanmaktadır. Bahsedilmekte olan duygusal haller, kaynaklanmakta olan duruma ve algılama şeklimize göre de yorumlanıp sınıflandırılmaktadır. Özetle fizyolojik uyarılma ile başlamakta olan durum beraberinde getirmiş olduğumuz bilişlerimiz sayesinde sonucun yönü belirlenebilmektedir. Schachter bu yaklaşımı iki faktör duygu teorisi olarak ortaya koymaktadır. Schachter tarafından duygu kavramının duygusal yaşamımızdaki bilişin üç farklı işlevi vurgulanmaktadır. Bahsi geçmekte olan işlevler aşağıda maddeler halinde sıralanmaktadır.

* Duygusal uyarıyı yorumlamayı sağlaması
* Uyarılma durumunun tanınması
* Duygularımızı doğrudan etkilenmesini sağlaması

#### 2.1.2.2.2. James- Lange Kuramı

Amerikan asıllı ruh bilimci William James ve Danimarkalı ruh bilimci Carl Lange farklı ülkelerde aynı sene içerisinde (1884) aynı kuramı ortaya attıklarından dolayı bahsi geçmekte olan bu kuram James- Lange Kuramı olarak isimlendirilmiştir. James ve Lange tarafından ortaya atılmış olan kuramın ana fikri içerisinde bedenlerimizin çevreye nasıl tepki verdiği ve bu tepkiye duymuş olduğu heyecan yatmaktadır. James kuram kapsamında ilgisini duygularımız ile sınırlandırmıştır. James’e göre insan duyguları, “birbirinden farklı bedensel ifade” olarak ortaya çıkmaktadır. James apaçık fizyolojik sonuç meydana getirmekte olan zihinsel süreç ile belirgin fizyolojik değişikliğin eşlik ettiği süreçlerin ayrımını yapmayı amaçlamıştır. James tarafından bu duygularımızın gündelik ve geleneksel kurumsallaşması aşağıda ifade edilmeye çalışılmıştır.

* İlk olarak herhangi bir şeye karşı zihinsel algı oluşmaktadır.
* Bu durum (zihin içerisinde bir etki) oluşmaktadır.
* Üretilen bedensel ifade bu duruma eşlik etmektedir.

James bu görüşüne ters düşen başka bir görüşü ortaya atmıştır. Bahsi geçmekte olan öneri, olayın algılanmasının hemen ardından bedensel değişikliklerimiz meydana gelmektedir. Aslında duygular, insanoğlunun aynı değişikliği oluşturduğu bir his olarak değerlendirilmektedir.

James’ in ifadelerine göre tepki ve davranışlarımızın sebebi psikolojik tepkimizin bir sonucudur. Bahsi geçmekte olan neden kapsamında düşünüldüğü zaman insanın korkması üzerine kaçması, üzgünsek nedeni ağlamamız şeklinde ilerlemektedir (James, 1890).

James teorisini iç organlarımızın, kaynaklanmakta olan ateşlemenin bir takım dışsal durumlar ile bir ilişkisinin olduğunu, bu durumun sonucunda yaşamakta olduğumuz ve bildiğimiz duygularımıza sebep olduğu fikri üzerine inşa etmektedir. Bu teori çoğunlukla içe bakıştan destek almaktadır. Argümanlar, birkaç nokta ile özetlenebilmektedir. James her bir duyunun oluşması ile duyuların açık veya gizliden tamamen hissedildiğini söylemektedir. İnsan, kuvvetli duygular yaşar ve beraberinde gelen bedensel tepkileri bilincinden atmaya çalışmaktadır. James’ in ifadelerine göre başarılı olduğu takdirde artık hissedilmesi mümkün olmaktadır (James, 1884).

James tarafından ortaya atılan teorinin temelinde, insanların iç organlarından gelen uyarılar ve geri bildirimlerin sağlanması yatmaktadır. Duygu, geri bildirimlerin oluşturmuş oldukları kortikal aktivitelerimizdir. James’ e göre duygularımızın hissedilmesinde sadece iç organlarımızın değil, kaslarımızın da rol aldığının belirtilmesinde yarar bulunmaktadır. Bahsi geçmekte olan insan duyguları ile alakalı bedensel süreçler ve insanların duyguları yüzlerindeki ifade de önemi ile alakalı pek çok çalışmaya ilham olmuştur (Ellsworth, 1994; 224).

#### 2.1.2.2.3. Cannon- Bard Kuramı

Cannon- Bard kuramı, James- Lange kuramı içerisindeki eksiklikleri ortadan kaldırmak için oluşturulmuştur. Cannon- Bard kuramı yine James- Lange kuramında da olduğu gibi farklı yer ve aynı zamanlarda yayınlanmasından ötürü iki psikoloğun adı ile anılmaktadır. Kuram beyin içerisinde bulunan hipotalamus merkezinin fonksiyonlarını temele almaktadır. Çevremizde var olan heyecan veren olaylar hipotalamusu etkiler ve hipotalamus üzerinde etki sahibi olmaktadır. Hipotalamus iki farklı görev gerçekleştirmektedir. İlk görev, fizyolojik değişikliği ortaya çıkarıp sinir sistemimizi uyarmaktadır. Gerçekleştirmiş olduğu ikinci görev ise kortekse sinirsel iletileri gönderip heyecan gibi duyguların ve yaşamamızın farkında olmamızı sağlamaktadır (Cüceloğlu, 1991).

1920’li yıllarda uzun süre James- Lange teorisinin üstüne başka bir uzlaşmanın sağlanamamasının yanında hayvanlar üzerinde deneyler yapmakta olan Walter Cannon, bahsi geçmekte olan teorinin ampirik olarak geçersiz olduğunu ortaya koymaktadır.

Cannon, duygu kavramı kapsamında geliştirmiş olduğu fikirlerini ilk kez James’in fikirlerine karşı gelmek amacı ile, daha sonra da Bard ile birlikte alternatif bir yaklaşım getirebilmek maksadı ile ortaya koymaktadır.

Cannon, James tarafından ortaya atılan teoriyi beş maddede açıklamıştır. Bunlar aşağıda maddeler halinde sıralanmaktadır (Cannon, 1931).

* İç organları meydana getiren değişikliklerin suni olarak üretimi, duygu oluşturmuyor gibi görülmektedir.
* Duygularda iç organ tepki düzeneği mevcut olduğuna ilişkin bir kanıt bulunmamaktadır.
* İç organlarda küçük bir hassasiyet bulunmaktadır. Geri bildirimlerin duyguyu değiştirebilme olasılığı çok düşük kalmaktadır.
* İç organ cerrahi olarak sinir sisteminden ayrılması ya da iç organlarda tepki oluşturamıyor olması durumunda dahi duygusal davranışlar meydana gelmeye devam etmektedir.
* İç organlar yavaş biçimde tepki verir, duygu ise dışardan gelen uyaranlarda asgari bir süre sonrasında oluşabilmektedir.

Schachter (1964) ise bu kapsamda ifade edilmekte olan ilk üç maddeye karşı eleştiri ortaya atmıştır. Duygunun meydana gelmesi için iç organlarının gerekli olduğunu ancak yeterli olmadığını ileri sürmektedir. Bir başka açıdan bakıldığı zaman Schachter’ e göre duyguların iç organları olmadan oluşamayacağını iddia etmek de hayli zor olmaktadır.

Mandler (1976) tarafından duygusal davranışların ilk kez oluşmasından sonra harici bir uyarıcıyla birlikte koşullu bir duruma gelebilecek olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda iç organlarda meydana gelen değişikliklerin öncesinde veya iç organın katkısı olmadan daha sonrasında gelişebileceğini de iddia etmektedir. Aynı zamanda Cannon tarafından ortaya koyulan dördüncü ve beşinci maddelerin gözden geçirilmesi gerektiğini belirtmektedir.

#### 2.1.2.2.4. Sosyo- Biyolojik Kuram

İnsan varlık olarak sosyal bir varlık olmakla birlikte toplumsal olarak pek çok davranış sergilemektedir. Bahse konu olan davranışlar bir süreci izleyerek bugünkü durumlarına gelmiştir. Pek çok davranış ortadan kalkarken, yok olan davranışların yerine yeni davranışlar ortaya çıkmaktadır. Değişmekte olan bu duygular bireylerin çevreye uyum sağlama süreçlerinde yardımcı olmaktadır. Örnek olarak çevreye uyum sürecinde kızgınlık duygusu, diğer kişilerin saldırganlıkları karşısında bireylerin korunmasını sağlarken neşe ve mutluluk gibi duygular ise insanların birbirine yakınlaşmasına katkı sağlamaktadır. Bahsi geçmekte olan teori fizyolojik esaslarını açıklama konusunda birtakım eksiklikleri de barındırmaktadır (Yıldırım, 2005).

Sosyo- biyolojik kuram, bireylerin toplumsal davranışlarının doğal seçim süreçleri sırasında bugünkü şekline geldiğini iddia etmektedir. Bu kuram kapsamında duyguların ne şekilde meydana gelmiş olduğu ve fizyolojik esaslarının ne olduğuna yönelik açıklama bulunmamaktadır. Sosyo- biyolojik kuram kapsamında duyguların neden süregelmiş oldukları ve bireylerin hayatları içerisinde duyguların ne tipte fonksiyonları bulunduğunu açıklamaktadır. Sözü geçmekte olan kurama destek veren araştırmacılara göre duygular; bireylerin diğer davranışları içerisinde olduğu gibi, bireylerin çevrelerine uyum sağlamasına da katkı sağlamaktadır. Sosyal biyologlar, her bireyin duyguları ile uyum sağlanmasına yönelik bir göreve sahip olduğu görüşlerini ileri sürmektedirler. Bahsedilen araştırmacılara göre öfke, kızgınlık diğerlerinin saldırganlığı karşısında bireyi korurken; sevinç, mutluluk ve haz bireylerin birbirlerine yakınlaşmasını ve bireylerin eşleşmesini, kaynaşmasını daha kolay hale getirmektedir. İnsan türünün sürdürülmesini sağlamaktadır. Keder, hüzün ağlama gibi duygular diğer insanların bize yardım etmelerini sağlamaktadır (Cüceloğlu, 1991).

### 2.1.3. Duygu ve Zekâ İlişkisi

Duygu ve zekâ kavramları kapsamında düşünüldüğü zaman ilk akla gelen kavramlar, problem çözme ve ilişkilendirme gibi bilişsel süreçler olarak değerlendirilmektedir. Kişilerin başarı ve uyum sağlamalarında bilişsel olmayan zekânın boyutu büyük bir önem taşımaktadır. Sözel zekâ, sayısal-mantıksal zekâ, doğa zekâsı, bedensel kinetik zekâsı ve müzik zekâsı kişisel zekâ olarak belirtilmektedir. Duygular sadece zekâ kapsamında değil yaşamdan doyum sağlanması kapsamında da ifade edilmekte olan bir zekâ olarak karşımıza çıkmaktadır (Baltaş, 2006).

Duygu ve zekâ arasında var olan ilişki insanlık tarihinin başlangıçlarından itibaren araştırıla gelmiş ve sıklıkla tartışılmakta olan konulardan biri olmaktadır. Antik dönemde düşünürlerin çoğunluğu duyguları, bilişsel zekâya bağlı olarak ve rasyonel bakış açısı ile ele almaktadırlar. 1940’lı yıllara kadar IQ testleri kapsamında bilgiye dayalı zekâ seviyeleri ölçülmektedir. Yüksek IQ seviyelerine sahip olan bireylerin başarılı olduklarına inanılmaktadır. Ancak bu bireylerin de diğerleri gibi arkadaşları veya ailesi ile ilişki kurmada, başkalarının duygularını anlamlandırmada ve kendilerini ifade edebilmek adına beklenmekte olan başarıları gösteremeye bildiği gözlemlenmektedir. Bu nedenle artık kişileri işe alırken sadece bilişsel zekâ seviyeleri değil, bunun yanında psikolojik ve sosyal durumları da dikkate alınmaya başlanmaktadır. 1980’li yıllara gelinmesi ile birlikte kişisel ve içsel zekâ kavramları, IQ kadar önemli ve ciddiye alınması gereken bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sayede entelektüel zekâ kavramı kullanılmaya başlanmıştır (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

## 2.2. Duygusal Zekâ Kavramı

Duygusal zekâ kavramı Platon’un ‘’bütün öğrenim sürecinin gerçekte duygusal bir temele dayanması’’ ifadesinden yola çıkarak iki bin yıl öncesine kadar dayandırılabilmektedir. Bilim insanları duyguların yaşamımızdaki önemine dair çok fazla çalışma gerçekleştirmektedir (Yaylacı, 2006).

Yeni ve gelişmekte olan bir kavram olan duygusal zekâyı ortaya atan Mayer ve Salovey bu kavramın açıklamasını “*sosyal zekânın bir formu olarak bireylerin kendine ve başkalarına ait olan duyguları izleyebilme, bunların arasında ayrım yapabilme ve bu süreçlerden elde ettiği bilgileri düşünce ve davranışlarında kullanılabilme yetenekleri*” şeklinde yapmaktadır (Mayer ve Salovey, 1990).

Weisinger (1998) tarafından aktarılan ifadelere göre duygusal zekâ kavramı, duygular aracılığı ile insanların kendi davranışlarını yönlendirmek, olumlu sonuçlar almaya çalışmak, kısaca duyguları daha akıllıca kullanmaktır.

Goleman (2006) ise duygusal zekâyı; kişinin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygu ve düşüncelerine karşı empati gösterebilme yeteneği ve duyguların bireyin yaşamını daha iyi geliştirebilecek şekilde yönlendirebilme becerisi olarak tanımlamaktadır.

Geçikli (2013) tarafından aktarılanlara göre zekâ; bireylerin kendilerini tanıması, kendi hislerini anlayabilmesi, bireylerin yaşamış oldukları duygu ve durumlarını dengeleyebilmesi, başkalarının duygularını anlaması, olayları bir anlam çerçevesinde değerlendirmesi ve duyguların oluşmasını sağlaması gibi yetkinlikler olarak ifade edilmektedir. Bahsi geçmekte olan bireylerin ilişki düzeylerini belirleyen yetkinliklere ve yeterliliklere sahip olmadığı durumlarda çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Akgemci ve Doğanalp (2008) ise duygusal zekâ kavramını; insanların zihinsel yeteneklerinin duygular tarafından şekillendirilmesi ve duyguların zihinsel açıdan değerlendirilmesi sayesinde yönetilmesi olarak açıklamaktadır. Bu kapsamdan bakıldığı zaman duygusal zekâ, duygusal bilgilerin anlaşılması aynı zamanda duygusal ve zihin gelişimlerinin sağlanması için duyguları algılama, meydana getirme ve duygulara ulaşma kabiliyeti olarak ifade edilmektedir.

Yeşilyaprak (2001) tarafından aktarılan ifadelere göre, bireylerin kendilerine ait duyguları bulunmakta ancak kendi duygularına sahip olmak yeterli gelmemektedir. Duygusal zekâ, insanların kendi duygularını ve diğer bireylerin duygularını tanıyabilme ve değerlendirebilmeyi mümkün kılmaktadır. Tüm bunların yanı sıra duygulara ilişkin bilgileri ve duyguların enerjisini günlük yaşamımıza etkin bir biçimde yansıtılmasını sağlayarak onlara daha uygun tepkilerin ortaya konulmasını sağlamaktadır. Bireylerin hayatları içerisinde istediği sonuçlara ulaşabilmek adına duygularını istedikleri yönde kullanabilmesi ve istediği sonuçları elde edebilmesi “duygusal zekâ” olarak adlandırmak mümkün olmaktadır.

Duygusal zekâyı sosyal zekânın bir türü olarak yorumlamakta olan Mumcuoğlu (2002) ifadelerine göre duygusal zekâ kavramı, kişinin kendisi ve başkalarının duygularını kontrol altına alması, duygular arasında seçim yapabilmesi ve kişilerin bu duyguları hayatına yön vermek amacı ile kullanılabilme yeteneği olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal zekâ kavramı, bilişsel ve duygusal anlamda sistemlerin karşılıklı bir şekilde ortaklaşa çalışmakta oldukları bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Bahsi geçmekte olan sistem dört ana bölüme ve pek çok alt bölüme sahip olmaktadır. Duyguları algılayabilme ve tanımlayabilme sistemin ilk bölümünü oluşturmaktadır. Bu bölüm duyguları ifade etmeyi ve duygusal sistem içerisinde yer alan bilgileri içermektedir. İkinci ve üçüncü bölümler duyguları anlamlandırmayı ve duygusal düşüncelerden faydalanmayı içerisinde barındırmaktadır. Duyguları anlamlandırma bölümü, bahsi geçmekte olan sistem içerisinde bilişsel bir süreci meydana getirmektedir. Dördüncü bölüm olan duygu denetimleri ise bireylerin kendi duygularını ve diğer bireylerin duygularının denetlemesini kapsam altına almaktadır.

Eren (2015)’ e göre ise duygusal zekâ “bireyin kendi duygularının farkına varması, hayatını devam ettirmeye çalıştığı çevredeki bireylerin duygularını tanımlaması, bunların etkin biçimde düzenlemesini yaparak kendi lehlerine kullanabilme ve yönetme becerisi” olarak değerlendirmektedir. Yapılan pek çok tanımlama kapsamında duygusal zekâ; bireylerin kendi iç duygularını ve başka bireylerin duygularını anlamlı hale getirilebilme ve yönetebilme becerisi şeklinde tanımlanmaktadır.

Duygusal zekâ kapsamında yapılan tanımlamalar üzerine bir inceleme yaptığımız zaman bireylerin kişisel ve sosyal olgunluk düzeylerine dair bilgiler aktardığını ve kişisel, sosyal yeterliliklerin birleşmesi sonucunda oluştuğu ifade edilmektedir. Duygusal farkındalık, kendini değerlendirme, kendini kontrol edebilme, kendine güven, sorumluluk, motivasyon ve olumlu bakış açıları gibi unsurlar kişisel yeterlilikler kapsamı altında yer alırken empati, iletişim, başkalarına saygı, çatışma çözümü, iş birliği gibi unsurlar sosyal yeterlilikler kapsamı altında değerlendirilmektedir (Yavuz, 2004). Zekânın bir türü olarak değerlendirilen duygusal zekâ kavramı, kim olduğunun bilincinde olma, kendi duygularını tanıma ve bahsedilmekte olan duyguları doğru bir şekilde kullanabilme bileşenlerinden oluşmaktadır. Korku, depresyon ve öfke gibi duygu durumlarını doğru şekilde kullanabilme bileşenlerinden meydana gelmektedir. Korku, depresyon ve öfke gibi duygu durumlarının doğru şekilde yönetebilme ve yönlendirebilme, kendilerini motive edebilme, hayal kırıklıkları yaşadıklarında bu durumun üstesinden gelebilme, empati kurabilme ve ilişkileri yönetebilme becerisi kapsamında değerlendirilmektedir (Konrad ve Claude, 2001). Zekânın ölçüsü olan IQ ile duyguların ölçüsü olarak kabul edilen duygusal zekâ kavramları birbirinin alternatifi değil, birbirlerini güçlendiren ve tamamlayan kavramlar olarak değerlendirilmektedir (Çakar ve Arbak, 2004).

Duygusal zekâyı kavram olarak ilk kez kullanmış olan Salovey ve Mayer’in (1990) ardından Goleman’ın 1995 yılında bu kavram üzerinde yapmış olduğu çalışmalar sonucunda duygusal zekâya gösterilmekte olan ilgi giderek artmıştır (Güney, 2013). Duygusal zekâ kavramına yönelik artmakta olan bu ilgi sonucunda birçok çalışma yapılmıştır. Araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalar sonucunda pek çok duygusal zekâ modeli geliştirilmiştir. Duygusal zekânın farklı boyutlarına odaklanmalarına rağmen tüm modeller duygusal zekânın sonradan öğrenilebildiği ve geliştirilebildiği konusunda ortak bir kanıya varmışlardır (Aysel, 2006).

### 2.2.1. Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi

Zekâ ve duyguların farklı iki olgu oldukları konusundaki argüman, bilim insanları arasında yaygın olarak var olmasına rağmen duygular 1920’li yılların başlarından itibaren literatür içerisinde zekâ türleri arasında yer almaya başlamıştır (Mayer ve diğerleri, 1999). Bu alan kapsamında çalışma yürüten araştırmacılar duygusal zekâ ile sosyal zekâ kıyaslamasını yapmışlardır. Bazı çalışmalarda zekânın bu iki türü birbiri yerine geçebilecek şekilde kullanılmaktadır. Bu araştırma süreçleri boyunca duygusal zekâyı sosyal zekânın bir alt boyutu gibi düşünen pek çok araştırmacı da bulunmaktadır (Mayer ve Salovey, 1990).

Duygusal zekâ kavramı ilk olarak 1990 yılları arasında Amerikalı psikologlar Peter Salovey ve John Mayer tarafından, 1920 yılında Thorndike tarafından geliştirilmekte olan sosyal zekâ kavramına dayandırılması ile ortaya atılmıştır (Shapiro, 1999). Thorndike zekâ kavramını üç farklı bölüme ayırarak çalışma yürütmüştür. Bahsi geçmekte olan bölümler sırası ile soyut, mekanik ve sosyal zekâ şeklinde sıralanmaktadır (Mayer ve Geher, 1996).

Gardner, 1983 yılı içerisinde sosyal zekâ kavramına daha geniş bir kapsam kazandırabilmek adına çoklu zekâ kavramını ileri sürmüştür. Gardner tarafından yapılan araştırmada; kişisel ve kişiler arası zekânın, en düşük seviyedeki zekâ türü olarak kabul edilen mekanik zekâ kadar önemli olduğunun altı çizilmiştir (Cumming, 2005).

1994-1997 yılları arasında duygusal zekâ kavramı oldukça popüler bir kavram olmaya başlamıştır. Bu popülerlikte 1995 yılında yayınlamış olduğu ve oldukça ilgi çekmiş olan “Duygusal Zekâ” kitabı ile Daniel Goleman’ın etkisi oldukça büyük olmuştur. Goleman’ın yaklaşımı daha sonraki süreçler içerisinde duygusal zekâ ile ilgili yapılan araştırmalar içinde iyi bir ivmelenme noktası olarak kabul edilmektedir.

Kronolojik tarama yapıldığında zekâ kavramına ilişkin tanımların büyük bir kısmı 1930’lu yıllarda Thorndike tarafından ortaya atılmış olan sosyal zekâ kavramı, başkaları ile iyi geçinebilmeyi hem kendi duygularını hem de başkalarının duygularını davranışlarını ve motivasyonlarını anlama olarak tanımladığı gözlemlenmektedir (Thorndike ve Stein, 1937).

1940’lı yıllarda Wechsler tarafından bilişsel olmayan zekâ kavramı geliştirilmiştir. Buna göre yaşam içerisindeki başarının ve zekânın bilişsel olmayan yönünün tam olarak açıklanıp açıklanamayacağını belirtilmiştir (Wechsler, 1943).

1950’li yıllar da hümanist psikolog Maslow duyguların geliştirilerek güçlendirilebilecek olduğu fikrini ortaya atmıştır (Maslow, 1950).

1975 yılına gelindiği zaman Gardner tarafından yazılmış olan “Parçalanmış Zihin” (The Shattered Mind) adlı kitap ile birlikte zekânın çok boyutlu bir yapı olduğu savunulmaya başlanmıştır (Gardner, 1975). 1983 yılında Gardner’ ın yazmış olduğu bir başka kitap olan “Zihnin Çerçevesi” adlı eserde kişisel ve kişiler arası zekânın bilişsel zekâ kadar önemli bir olgu olduğu dile getirilmiştir (Gardner, 1983). 1985 yılı içerisinde Payne, Duygu Çalışması adını verdiği doktora tezi içerisinde ilk defa duygusal zekâ terimini ele alarak duygusal zekânın geliştirilebilir bir olgu olduğunu ileri sürmüştür (Payne, 1985). 1987 yılında Beasley tarafından yapılan bir çalışma içerisinde duygusal bölüm terimi ilk defa kullanılmıştır (Beasley, 1987).

1990 yılında Psikolog Savoley ve Mayer dönüm noktası olarak kabul edilmekte olan ve Duygusal Zekâ adını verdikleri bir makaleyi yayınlamışlardır (Savoley ve Mayer, 1990). 1995 yılında ise Goleman tarafından yazılmış olan “Duygusal Zekâ” adlı kitap ile birlikte kavramın popülerliği giderek artmıştır (Goleman, 1995).

**Tablo 1.** Duygusal zekânın tarihi gelişime ait beş dönem (Mayer ve diğerleri, 2004).

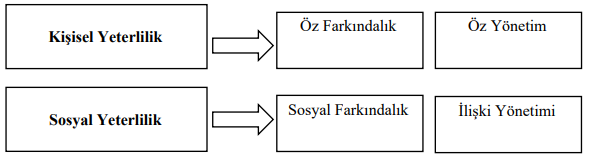
|  |  |
| --- | --- |
| Yıllar | Açıklama |
| 1900-1969 | Sosyal zekâ kuramı ilk defa literatür içerisinde kullanılmaya başlanmıştır. Zekâ ölçümüne yönelik testler kullanılmaya başlanmıştır. |
| 1970-1989 | Yapay zekâ kapsamında çalışmalara başlanmıştır. Duygu ve düşüncelerin bilgisayar tarafından nasıl algılanacağı üzerine inceleme yapılmıştır. Ayrıca sosyal zekâ türlerinin belirlenebilmesi adına çalışmalara başlanmıştır. |
| 1990-1993 | Duygusal zekâ kapsamında ilk makale örnekleri yazılmaya başlanmıştır. |
| 1994-1997 | Daniel Goleman tarafından yazılmış olan Duygusal Zekâ isimli kitap yayınlanmıştır. Kitap sayesinde duygusal zekâ kavramı bir üne sahip olmuştur. |
| 1998-Günümüz | Süregelen çalışmalar ile birlikte farklı zekâ modelleri ortaya çıkarılmıştır. |

**Tablo 2.** 1900’lü yıllardan günümüze duygusal zekânın gelişimi (Dhani ve Sharma, 2016).

|  |  |
| --- | --- |
| Yıllar | Açıklama |
| 1900-1969 | Zekâ ve duygu kapsamlarında pek çok araştırma yapılmıştır. |
| 1970-1989 | Duyguların, düşünce ve davranışlar üzerinde nasıl bir etkisinin olduğuna yönelik detaylı araştırmalar yapıldı |
| 1990-1993 | Mayer ve Salovey tarafından Duygusal Zekâ kapsamında ilk makale yayınlandı |
| 1994-1997 | Goleman tarafından yazılmış olan duygusal zekâ isimli kitap en çok satanlar listesine girdi. |
| 1998-Günümüz | Yeni duygusal zekâ ölçeklerinin geliştirilmesi sağlandı. |

### 2.2.2. Duygusal Zekâ Yetkinlikleri

Duygusal zekânın dört yeteneğinin de doğru bir şekilde meydana çıkabilmesi için her bir yeteneğin içeriğinin ve uygulama sırasında nasıl bir görüntü sergilediklerinin farkına varılması gerekmektedir. Dört farklı duygusal zekâ becerisi iki temel yetkinlik çerçevesinde değerlendirilmektedir. Bahsi geçmekte olan yetkinlikler, kişisel yetkinlik ve sosyal yetkinlik olarak ayrışabilmektedir. Kişisel yetkinlik kapsamı altında bireylerin, diğer bireyler ile etkileşimleri ile birlikte çok fazla kişiye odaklanmakta olan öz farkındalık ve öz yeterlilik yetenekleri kapsamında değerlendirilmektedir. Kişisel yetkinlik, bireylerin duygularının farkında olabilmesinin devamlılığını sağlamak, bir diğer yandan da sergilenmekte olan davranışların eğilimlerini yönetmek olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal yeterlilik ise kişilerin, diğer bireyler ile var olan ilişkilerinin kalitesini arttırmak adına bahsi geçmekte olan bireylerin ruh hallerini, güdülerini ve davranışlarını anlamlandırmak niteliği kapsamı altında değerlendirilmektedir (Bradberry ve Greaves, 2017).



**Şekil 3.** Duygusal zekâ becerileri (Bradberry ve Greaves, 2009)

#### 2.2.2.1. Kişisel Yeterlilik

Bireylerin, kendi duygularının farkında olmasını sağlamakta olan, farkındalık sürecinin devamlılığını sağlamak ve bireylerin eğilimlerini ve davranışlarını yönetmek olan kişisel yeterlilik; öz farkındalık ve öz yönetim kavramlarının çatısı niteliğini taşımaktadır.

Öz farkındalık, kişilerin anlık duygularını fark etmesi ve o anki duruma göre pek çok açıdan değişkenlik göstermekte olan eğilimleri kavrayabilme yeteneği olarak karşımıza çıkmaktadır. Öz farkındalık, belirli durumlara, zorluklara ve insanlara karşı tipik pek çok tepkinin doruğunda olmayı da kapsam altına almaktadır. Bu bağlamdan bakıldığı zaman kişilerin kendi eğilimlerini anlaması da büyük bir önem taşımaktadır. Ancak bu sayede duyguların hızlı bir şekilde anlamlandırılması sağlanabilmektedir. Öz farkındalığı yüksek bireyler hangi konularda daha iyi olduklarını, neleri daha iyi yaptıklarını, hangi şeylerin motivasyon sağladığını ve tatmin sağladığını bilebilmektedir. Bahsi geçmekte olan kişiler aynı zamanda hangi insanların ya da durumların onları kızdırdıklarını, etkilediğini anlayabilmek konusunda da oldukça başarılı olmaktadırlar (Bradberry ve Greaves, 2017; 34)

Öz farkındalık bireylerde bulunmakta olan temel bir beceri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir birey bu beceriye sahip olduğu zaman zekâ becerilerini daha kolay bir şekilde kullanabilmektedir. Öz farkındalıkların arttığı dönemlerde bahsi geçmekte olan bireylerin iş ortamları ve sosyal ortam içerisinde hedefledikleri başarılara çok daha kolay ulaşabildikleri gözlemlenmektedir. Öz farkındalığı yüksek olan bireylerin yüksek ihtimalle kendileri için doğru zamanı ve fırsatları değerlendirdikleri düşünülmektedir. İş hayatları içerisinde güçlü yönlerini ortaya daha kolay koyabildikleri gibi duygularının, kendi hedeflerine ulaşma kapsamında engel olmamasını da sağlayabilmektedirler (Bradberry ve Greaves, 2017; 35).

Öz yönetim, bireylerin herhangi bir durum karşısında vermiş oldukları ya da vermedikleri tepkilerin sonucunda meydana gelebilmektedir. Bu durum, kişilerin sahip oldukları öz farkındalık yeteneği ile birbirine bağlı olmaktadır. Bu bağlamdan bakıldığı zaman kişisel yetkinliklerin ikinci ana unsuru olarak karşımıza öz yönetim çıkmaktadır. Öz yönetim kavramı esnek olmak ve kişilerin davranışlarını olumlu yönde şekillenebilmesini sağlamak adına farkındalıklarını kullanabilme yeteneği olarak kabul edilmektedir.

Öz yönetim, problemli olan davranış ve durumlara direnç göstermekten çok daha fazlasını ifade etmektedir. Bireylerin karşılaşmış oldukları en büyük zorluklar zamana dayalı olarak eğilimlerini yönetebilmek ve gerektiğini düşündüğü durumlarda yeteneklerini kullanabilmek olarak kabul edilmektedir. Öz yönetim kapsamında en belirgin ve anlık örnekleme durumlarının tespit edilmesi ile birlikte kontrol altına alınması en kolay olanları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bahsi geçmekte olan hedeflerin gerçekleşebilmesi, öz yönetime dair oluşmakta olan bağlılığın pek çok açıdan test edilmesini sağladığı için genel itibari ile gecikmektedir. Kendilerini çok daha iyi yönetmekte olan bireylerin, herhangi bir problem meydana gelmeden önce oluşacak durumun farkına varabilmektedirler. Ancak ihtiyaçlarını beklemeye alarak sürekli olan eğilimlerini yönetmekte olan bireyler için başarının mutlaka elde edileceği düşünülmektedir (Bradberry ve Greavas, 2017).

#### 2.2.2.2. Sosyal Yeterlilik

Bireylerin, diğer bireyler ile olan ilişkilerini arttırmak, daha sosyal olabilmek adına kişilerin durumlar sonucunda sergilemiş oldukları davranışları, o anki ruh hallerini ve güdülerini anlama ve anlamlandırabilme yeteneği olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal yeterlilik kendi içerisinde sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi olarak ikiye ayrılmaktadır.

Sosyal farkındalık kavramı, sosyal yeterliliklerin ilk unsuru olan temel bir beceri olarak kabul edilmektedir. Sosyal farkındalık kavramı, diğer bireylerin duygularını doğru bir şekilde algılayabilme ve gerçekte nelerin olduğunu anlayabilme yeteneği olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum genel itibari ile diğer bireylerin ne hissettiklerini ve neler düşündüklerini algılama ve benzer şekilde hissedilebilmesine olanak sağlama anlamına da gelmektedir. Sosyal farkındalık yetenekleri kişilerin odaklanabilmesini ve daha önemli olan bilgileri daha iyi içselleştirebilmesini sağlamaktadır.

Dinlemek ve gözlemlemek, sosyal farkındalık kapsamı altında değerlendirilmekte olan en önemli unsurlar olarak kabul edilmektedir. Bireylerin, etraflarında olan bitenleri gözlemlemesi ve insanları daha iyi dinlemesi pek çok şeyden vazgeçmesi anlamına da gelebilmektedir. Sosyal farkındalığa sahip olabilmek diğer bireylerle etkileşimlere bizzat katkı sağlamaktadır (Bradberry ve Greaves, 2017).

Sosyal yetkinlik kapsamında değerlendirilmekte olan ikinci unsur olarak karşımıza ilişki yönetimi yeteneği çıkmaktadır. İlişki yönetimi, genel öz farkındalık, sosyal farkındalık ve öz yönetim becerisi olan duygusal zekâ becerileri ile doğrudan ilişki içerisinde bulunmaktadır. İlişki yönetimi, etkileşimleri başarılı bir şekilde kontrol edebilmek adına bireylerin içlerinde yaşadıkları duygularını ve diğer bireylerin duygularının farkında olması ile mümkün olabilmektedir. Bahsi geçmekte olan ilişki yönetimi, kişilerin arasında olan iletişimin ve uyuşmazlıkların etkin bir şekilde ele alınabilmesi ile mümkün olmaktadır. İlişki yönetimi aynı zamanda başka bireylerle birlikte oluşturulmakta olan bağı da ifade etmektedir (Bradberry ve Greaves, 2017).

### 2.2.3. Duygusal Zekânın Boyutları

Eren (2015) duygusal zekânın boyutlarını beş başlık altında ele almaktadır. Bahsi geçmekte olan boyutlar sırası ile kendinin farkında olabilme, öz bilinç, sosyal farkındalık, strese dayanıklılık, sosyal beceriler ve mutluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### 2.2.3.1. Kendinin Farkında Olma

Bireylerin kendi becerilerinin, ihtiyaçlarının, yeteneklerinin, güdülerinin farkında olabilmesi duygusal zekâ kavramının temelini oluşturmaktadır. Bireylerin kendilerinin farkında olması durumu ve güçlü ile zayıf yönlerini belirleyebilmesi bu boyut içerisinde ele alınmaktadır (Eren, 2015). Duygusal zekâ ilk aşamasında kişilerin kendi duygularının bilincinde olabilmesi, hangi durumlara nasıl tepki vereceğinin farkında olması ve bu bağlamda diğer bireylerin de duygularını anlamlandırmasını temel almaktadır. Kendi duygularının farkında olan bireylerin hangi durumlar çerçevesinde nasıl davranacağı, başka bireylerin duygularını yorumlamasını ve topluluk içerisinde duyguları olumlu yönde daha iyi kullanabileceğini bilmektedir (Çelenk, 2015). Duygusal öz bilinci yüksek olan bireylerde, kendi duygularının kendilerini ve performanslarını nasıl etkileyeceğinin bilincinde oldukları gözlemlenmektedir. Olumsuz durumlar karşısında nasıl bir davranış göstermeleri gerektiğinin bilincinde olan bu insanlar, kendilerine inanarak ve güvenerek olumsuz durumları daha iyi bir şekilde yönetebilmektedir. Duygusal öz bilinçleri yüksek olan bireyler, ona karşı yapılmakta olan yapıcı eleştirilere açık olmaktadır. Eksikliklerinin farkında oldukları gibi bu eksikliklerin tamamlanmasına yönelik bir eğilimleri de bulunmaktadır (Tuyan ve Beceren, 2004).

#### 2.2.3.2. Sosyal Farkındalık

Dökmen (2015) tarafından aktarılan ifadelere göre, sosyal farkındalık kavramı empati çerçevesinde ele alınmaktadır. Bir bireyin, başka bir bireyi anlayabilmek adına onun gibi algılamaya çalışmasına, dünyayı onun gözlemlediği gibi görmeye çalışmasına empati adı verilmektedir. Bireylerin başka bireyler ile ilişki kurmasında empatinin varlığı büyük bir önem taşımaktadır. Birey kendi duygu ve düşüncelerine karşı, kendisine ne kadar açık olur ise, diğer bireylerin de duygularını o kadar iyi okuyabilmektedir (Sirem, 2009). Empati becerisi yüksek olan bireylerin olaylara başka bireylerin bakış açısı ile bakabildikleri gözlemlenmektedir. Bahsi geçmekte olan bireylerin kurmuş oldukları etkileşim daha duygusal temeller üzerine inşa edilmektedir ve bu kapsamda daha duyarlı davranabilmektedir (Eren, 2015).

#### 2.2.3.3. Strese Dayanıklılık

Strese dayanıklılık boyutu, tolerans boyutu olarak da isimlendirilmektedir. Strese dayanıklılık boyutu kapsamında stresli ortamlara dayanabilme, sakinliği koruyabilme ve ani verilecek olan tepkilerden kaçınabilme becerisi olarak kabul edilmektedir. Bireyler, üzerlerindeki strese ve yaşanılan sıkıntılara rağmen mutluluğunu koruyabilmekte ve amaçlarına ulaşabilmek adına duygularının yönlendirilmesine devam etmektedir (Eren, 2015). Bireyler, stresli bir durum ile karşı karşıya kaldıkları zaman, mevcut olan duygusal zekâ seviyelerine göre tolerans gösterebilmekte oldukları gözlemlenmektedir (Önen, 2012).

#### 2.2.3.4. Sosyal Beceriler

Sosyal becerilere sahip olan bireylerin etkili bir şekilde kullandıkları inandırma taktikleri bulunmaktadır. Bu taktikleri sayesinde bireyleri daha kolay etkisi altına alabilmekte ve tepkilerini başka odaklara yönlendirebilmektedir (Eren, 2015). Duygusal zekânın özellikleri arasında kabul edilmekte olan kişilerarası iletişim ve etkili iletişim kurabilme, kurulmuş olan ilişkileri daha iyi yönetebilme ve sürdürebilme, takımlar oluşturabilme ve kurulan takımları daha etkin bir şekilde yönetebilme yer almaktadır (Çelenk, 2015).

#### 2.2.3.5. Mutluluk

Mutlu olmak adına pek çok hobi geliştirmek, boş vakitler yaratmak ve yaratılan boş vakitler içerisinde yaratılan hobiler ile ilgilenmek, hayata bağlı kalmak, hayatın kendisinden keyif almak ve pek çok güçlüğe rağmen ayakta kalabilmek ve mutlu olabilmeyi başarmak mutluluk boyutunun belirtirler arasında sayılmaktadır (Eren, 2015). Duygusal zekânın en önemli boyutları arasında kabul edilmekte olan mutluluk, bireylerin duygusal zekâ boyutları ve becerileri ile doğrudan ilişki içerisinde bulunmaktadır. Duygusal zekâ ve sosyal becerileri gelişmiş olan bireyler iş hayatları ve sosyal hayatları içerisinde daha mutlu ve üretken bireyler olarak tanılandırılmaktadır.

### 2.2.4. Duygusal Zekâya Yönelik Modeller

Yapılan literatür taramasına göre, duygusal zekânın iki farklı model çerçevesinde ele alındığı gözlemlenmiştir. Bu modeller yetenek modeli ve karma model olarak sıralanabilmektedir.

Bu modellerin sınıflandırılması için kullanılmakta olan teorilerin temelini oluşturan fikir pek çok farklı yaklaşımın ele alınması ile oluşturulmuştur. Tüm bunların yanında kendilerine has ölçüm sistemleri de bulunmaktadır (Lailawati, 2007).

Yukarıda verilen modellerin ilki olan yetenek modeli, duygusal zekâ kavramını, yetenekler grubu çerçevesinde tanımlamaktadır. Bu sayede duygusal bilginin önemi ve bahsi bilgi çerçevesinde mantık yürütebilmenin potansiyel kullanımı hakkında pek çok iddia yaratabilmektedir (Cobb ve Mayer, 2000).

Dört seviyeli bir hiyerarşik süreç olarak ele alınan yetenek, en düşük seviye kapsamında duyguyu algılamaktadır. İkinci seviyede bulunan yetenek ise bilmeyi kolaylaştırabilmek adına duyguyu kullanmakta olan bir zekâyı yansıtmaktadır. Üçüncü seviyede bulunan yetenek, duyguları anlamakta ve analiz edebilmekte büyük rol oynamaktadır. Duygusal zekâ seviyeleri içerisinde belirtilmekte olan ve en kompleks seviye olarak kabul edilen dördüncü seviyede ise bilme ve duyguları daha kolay hale getirebilmek adına duygular aktif bir şekilde kullanılmaktadır (Newsome ve diğerleri, 2000).

Yetenek modeli kapsamında duygusal zekâ, zekâ kavramının tamamlanmasını sağlamakta olan bir katman olarak ele alınmaktadır. Duygular ile zekânın etkileşiminin çevreye uyum kapsamında gerekli olan bir etmen olduğu düşünülmektedir (Caruso ve diğerleri, 2002). Yetenek modeli (1997 yılında daha güncel bir hale getirildi) duygusal zekâyı dört farklı bölüme ayırmaktadır. Birinci bölüm içerisinde duyguların algılanması ve ifade yeteneği kastedilmektedir. Bireylerin kendi duygularını ve başkalarının duygularını doğru bir şekilde değerlendirmesi bu kapsamda ele alınmaktadır. Düşüncenin geliştirilmesi adına duyguların kullanılması yeteneği ve diğer bireylerin duygularını daha doğru bir şekilde değerlendirmek ikinci bölüm içerisinde değerlendirilmektedir. Üçüncü bölüm kapsamında duygular anlamlandırılmaya başlanmaktadır. Bölümlerin içerisinde kullanılan duyguların analizi ve duygular arasında yaşanan geçişler anlamayı kapsamaktadır. Dördüncü bölüm kapsamında duyguların yönetilmesi ve yönlendirilmesi anlamlandırılmaktadır. Bu bölüm içerisinde başka bireylerin de duygularının yönetilmesi ele alınmaktadır (Mayer, 2001).

İkinci yaklaşım olarak karma model daha popüler olan bir yaklaşım olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yaklaşım, bir yetenek olarak ele almış olduğu duygusal zekâ kavramını, sosyal yetenekler, davranışlar ve kişisel özellikler ile bir araya getirmektedir. Ayrıca zekânın başarısı hakkında pek çok iddiada bulunabilmektedir (Cobb ve Mayer, 2000). Bahsi geçmekte olan alternatif yaklaşım, pek çok açıdan motivasyon eğilimi gösteren özellikler ve eğilimler ile birlikte kişisel ve sosyal fonksiyonları da içerisinde barındıran bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Mayer ve diğerleri, 1999).

Karma model yaklaşımı, bilişsel olmayan pek çok yetenekler olarak da tanımlanmaktadır. Beş farklı kategori ile başlamaktadır (Mayer 2001a). Kategoriler aşağıda listelenmektedir.

* İçe dönüklük, bireylerin kendilerini gerçekleştirmesi, duygusal farkındalık ve bağımsızlık gibi nitelikler.
* Kişilerarası ilişkiler, empati ve sosyal sorumluluk gibi nitelikler.
* Uyum sağlama yeteneği, problem çözme ve gerçekleri sınayabilme gibi nitelikler.
* Stres ile başa çıkabilme, tahammül etme ve dürtü kontrolünü sağlayan nitelikler.
* Genel ruh hali, iyimserlik ve mutluluk

Yapılan pek çok araştırma kapsamında genel bir ifade ile kabul görmekte olan dört ana duygusal zekâ modeli bulunmaktadır. Bu modeller aşağıda şu sıra ile başlıklar halinde incelenmektedir; Mayer ve Salovey Modeli, Goleman’ın Duygusal Zekâ Modeli, Bar- On’ un Duygusal Zekâ Modeli, Cooper ve Sawaf Modeli.

#### 2.2.4.1. Mayer ve Salovey’ in Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal zekâ modellerinden ele alınması gereken ilk model olarak karşımıza Jhon D. Mayer ile Peter Salovey tarafından 1993 yılında ortaya atılmış olan ve “Mayer ve Salovey duygusal yeterlilik” olarak adlandırılan model çıkmaktadır. Ortaya attıkları modeli 1997 yılında bir adım daha ileriye taşımış olan ikili, modeli daha zengin ve kapsamlı bir hale getirmişlerdir (Süslü, 2016). Mayer ve Salovey tarafından ortaya atılmış olan duygusal zekâ modeli literatür için büyük bir önem taşımaktadır. 1997 yılından önce başladıkları çalışmaları karma model başlığı altında toplamış olan Mayer ve Salovey 1997 yılı itibari ile çalışmaları içerisinde duygusal zekâyı, sosyal zekânın bir alt boyutu olarak ele almaya başlamışlardır (Durdu, 2015).

1997 yılı itibari ile duygusal zekâ kavramına yeni bir model kazandırmış olan Mayer ve Salovey, duygusal zekâ kavramını, bireylerin sahip oldukları duyguları daha iyi anlamlandırabilmesi kapsamında değerlendirmektedir. Var olan duyguların daha iyi yorumlanabilmesi, sağlıklı bir şekilde duygularını dışa vurulabilmesi, duygu ve düşüncelere yön verebildiğinin farkında olabilmesi, duyguların davranışlar üzerinde yarattıkları etkileri bilebilmesi gibi başlıklar altında duygusal zekâyı açıklayan Mayer ve Salovey, duygusal zekâ kapsamında değerli bir modeli ortaya atmışlardır (Mayer ve Salovey, 1997). Mayer ve Salovey yaklaşık on iki yıl kadar süren bir çalışmanın sonucunda duygusal zekâ kavramının literatüre girmesini sağlamışlardır. Bahsi geçmekte olan konu kapsamında pek çok çalışma yürütmeye de devam etmişler ve yeni ölçekler geliştirmişlerdir. Salovey ve Mayer’in oluşturmuş oldukları bu model, kendilerinden sonra yapılacak pek çok çalışmanın kaynak niteliğini de kazanmıştır (Durdu, 2015).

Mayer ve Salovey duygusal zekâ kavramının dört ana başlık çerçevesinde değerlendirmeye almışlardır. Bahsi geçmekte olan başlıklar açıklamaları ile birlikte aşağıda maddeler halinde sıralanmaktadır.

* Duyguların Belirlenmesi: Bilgi içermekte olan duyguların tanımlanması modelde ele alınmakta olan ilk yetenek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yetenek, bireylerin sahip oldukları duygular ile diğer bireylerin hissettikleri duyguları daha iyi bir şekilde gözlemlenmesini ve bu duyguları daha sağlıklı bir şekilde dışa vurabilmesini sağlayan pek çok çeşitli yeteneklerden meydana gelmektedir. Bahsi geçmekte olan yetenek kapsamında en önemli vurgu gerçek duygular ile sahte duyguları birbirinden ayırt edebilmek olarak kabul edilmektedir (Caruso, 2004).
* Duyguların Kullanılması: Duyguların istenmeyen ve etkin düşünmeyi engellemekte olduğu bir olgu olarak görülmesinin yerine, düşünmenin bir sebei olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Sağlıklı bir iletişimin temelinde, duyguların düşünceleri geliştirmesine izin verilmesi yatmaktadır (Caruso, 2004).
* Duyguların Anlaşılması; Kişilerin hissetmiş oldukları duygularının ne olduğunu kavrayabilmesi gerekmektedir. Hislerin oluşumu tesadüfi olarak değerlendirilmemektedir (Dal, 2015). Duyguların anlaşılması becerisi, duygusal zekâ becerileri arasında en bilişsel olanı olarak değerlendirilmektedir. Kişilerin derinlemesine düşünmesi ile duyguların oluşumuna nelerin sebep olduğunu anlamaya başlaması bu kapsam altında değerlendirilmektedir (Caruso, 2004).
* Duyguların Yönetilmesi: Duyguların oluşumunda hisler bir aracı görevi görmektedir. Bu bağlamdan bakıldığı zaman kişilerin hislerini bir mantık çerçevesinde ele alması gerekmektedir. Bunu başarabilmenin yolu ise, iyi ya da kötü her türlü hissin açık bir şekilde değerlendirilmesi ile mümkün olmaktadır.

Aşağıda verilen Tablo 3 içerisinde Salovey ve Mayer tarafından geliştirilen ve dört başlık kapsamında ele alınan duygusal zekâ modeli sunulmaktadır. Tablo içerisinde hangi alt boyutun hangi yetenekleri çerçevesinde topladığı ayrıntılı bir şekilde belirtilmeye çalışılmaktadır.

**Tablo 3.** Salovey ve Mayer duygusal zekâ modeli (Mayer ve Salovey, 1997).

|  |  |
| --- | --- |
| Bölüm | Yetenek |
| Duyguları algılama, değerlendirme ve ifade edebilme | Bireyler kendi duygu ve düşüncelerini gözlemleyebildikleri gibi başkalarının da duygu ve düşüncelerini gözlemleyebilmektedir. Duyguları dışarıya sağlıklı bir şekilde yansıtabilmekte olan bireyler kendi duyguları ile başkalarının duygularını ayırt edebilmektedir. |
| Duyguların Kullanımı | Duyguların bilişsel düşünmeyi etkilediği bilinci oturmuştur. Duyguların problem çözmek kapsamında yararlı olduğu ve yaratıcılığı arttırdığı kabul edilmektedir. |
| Duyguları anlama ve muhakeme edebilme | Bireyler duyguları belirli kategoriler altına alabilmektedir. Oluşan duyguların ne anlama geldiğinin farkında olunmaktadır. Kişilerin duygular arasında nasıl geçiş yaptıklarının anlaşılması sağlanmaktadır. Karmaşık duyguların anlamlandırılması sağlanabilmektedir. |
| Duyguların yönetilmesi ve düzenlenmesi | Her türlü duyguya açık olunabilmektedir. Duyguların, bireylerin yararına kullanılabilmesi sağlanmaktadır. Negatif duygulardan çabuk sıyrılabilmektedir ve pozitif duyguların sürekliliği sağlanmaktadır. |

#### 2.2.4.2. Bar- On’ un Duygusal Zekâ Modeli

1980 yılı içerisinde duygusal ve sosyal zekâ kapsamında çalışma yapmaya başlayan Bar-On, ortaya attığı modelin temelini bahsi geçmekte olan yıllarda atmıştır. Kendi doktora tezinde duyguların öneminden bahsetmiş olan Bar-On, duyguların insanların sosyal ilişkilerini düzenlemekte olan olgular olduğunun altını çizmiştir. Bar-On EQ (Emational Quoitent) kavramının ilk kez 1985 yılında yayınlamış olduğu bir çalışmasında kullanmıştır (Durdu, 2015).

Bar-On duygusal zekâ kavramına yönelik modelini oluştururken, bireylerin başarılarında duyguların ve hislerin ne kadar etkin bir güç olduğunun altını çizmiştir (Corewe- Faley, 1999). Bar-On duygusal zekânın düşünsel olmayan kısımları ile daha çok ilgilenmiştir. Bar- On’ un ifadelerine göre, duygusal zekâsı yüksek olan bireyler çevresel ve sosyal baskılara karşı daha fazla tahammül edebildiklerini gözlemlemiştir. Ayrıca değişen koşullara ayak uydurmak, esneklik sağlamak, bireyler arasında baş gösteren problemlerin çözümünde daha soğukkanlı bir tavır sergilemek gibi pek çok ortak özellikleri bulunmaktadır. Tüm bunların başarılmasında temel olarak kişilerin duygularını daha iyi yönetmesi, negatif durumlarda kaldığı zaman pozitifliğin korunabilmesi, kendi kendine motivasyon sağlanması yatmaktadır (Bar- On, 2007).

Bar- On’ un ifadelerine göre bilişsel zekâ dışında tanımlanmakta olan zekâ, bireylerin arzularının esiri haline gelmeden sağlıklı bir şekilde duygularını dışa vurabilmesini ifade etmektedir. Çevresel baskılara karşı ayakta durabilmesini ve hedeflerinden sapmadan baş edebilmesini sağlayan yeteneklerin tümü duygusal zekâ kapsamında ele alınmaktadır (Bar- On, 1997).

Bar- On’ un duygusal zekâ kapsamında yapmış olduğu çalışmalarının tamamında, Salovey ve Mayer tarafından yürütülmüş olan çalışmalar ile ortak noktalar bulmak mümkün olmaktadır. Örnek vermek amacı ile, her iki modelde de sorunları ele alış biçimleri birbirlerine yakın konumlarda durmaktadır. İkisinin de temelinde bilişsel bakış açısı yatmaktadır. Bahsi geçmekte olan yaklaşımların, kişisel özelliklerden kaynaklanmadığı ileri sürülmektedir. Salovey ve Mayer, duyguların davranışlar üzerindeki etkisi üzerinde durduklarını ancak Bar- On’ un duygusal ve sosyal zekâ davranışları ile ilgilenmesi belirgin farklardan birini oluşturmaktadır (Beasley, 1987).

Duygusal zekâ ile bireylerin çevresel baskılara karşı tahammül edebilmesi mümkün olmaktadır. Yine duygusal zekâ kişisel ve duygusal yeteneklerin bir bütünü olarak tanımlanmaktadır (Mayer, 2000).

Bar- On tarafından geliştirilmiş olan duygusal zekâ modeli kapsamında, diğer duygusal zekâ modellerine göre daha dikkate alınan özellikler bulunduğu gözlemlenmektedir. Bar- On tarafından yürütülmüş olan duygusal zekâ çalışmalarına yönelik bir inceleme yapıldığı zaman, bireylerin başarılı olabilmesinde oldukça önemli bir yeri bulunan duygusal zekâ ile ilgili beş boyut olduğu gözlemlenmektedir. Bahsi geçmekte olan boyutlar bireylerin duygusal yetenekleri kapsamında kapasitelerini, kişiler arasındaki ilişkilerini, uyum sağlama yeteneklerini, stres yönetimlerini ve genel ruh halleri şeklinde sıralanması mümkün olmaktadır.

Aşağıda, bahsi geçmekte olan boyutlar maddeler halinde sıralanmakta ve açıklamaları yapılmaktadır.

* Bireylerin duygusal yetenek kapasiteleri: Kişilerin kendilerini ne kadar tanıdığı ile alakalı olmaktadır. Ortaya çıkmakta olan pek çok durum karşısında nasıl ve ne hissettiği ile alakalı olmaktadır. Bireylerin irade gücü olarak ele alınmaktadır.
* Kişilerarası ilişkiler: Bireylerin empati yeteneği olarak ele alınmaktadır. Kişilerin kendilerini, başka bireylerin yerine koyarak düşünmesini ve onları anlayabilmesi kapasitesi kapsamında değerlendirilmektedir.
* Uyum sağlama yeteneği: Herhangi bir sorun ile karşılaştığı zaman bireylerin, ne kadar esnek ve çözüm odaklı olduğu çerçevesinde değerlendirilmektedir. Bireylerin, bulundukları çevre ile uyum sağlayabilme yetenekleri olarak ele alınmaktadır.
* Stres yönetimi: Bireylerin zor durumlar ile karşı karşıya kaldıkları zaman duygularını kontrol edebilmesi yeteneği olarak değerlendirilmektedir.
* Genel ruh hali: Bireylerin, içinde bulundukları ruh hallerinin farkında olabilmesi ne koşulda olursa olsun negatif duygulardan arınarak pozitif duygularını koruyabilmesi yeteneği olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bar- On’ un ifadelerine göre, yukarıda sayılan yetenekleri bünyesinde bulunduran bireylerin duygusal zekâları yüksek seviyelere ulaşabilmektedir. Duygusal zekâ seviyeleri yüksek olan bireylerin iş hayatlarında daha başarılı olacağı düşünülmektedir (Bar- On, 1997).

Bar-On tarafından ortaya atılmış olan bu model içerisinde duygusal zekâ ile hedefe ulaşmaktan ziyade, hedef ulaşılması amacı ile çıkılan yolda gösterilen mücadele yeteneği vurgulanmaktadır. Bu başarının sağlanabilmesi adına da bireylerin duygularını etkin bir şekilde yönetebilmesinin gerekliliğinin altı çizilmiştir. Aşağıda verilen Tablo 4 kapsamında Bar- On tarafından ortaya atılmış olan modelin duygusal zekâ boyutları ve alt boyutlar listelenmektedir.

**Tablo 4.** Baron duygusal zekâ modeli (Bharwaney ve diğerleri, 2011).

|  |  |
| --- | --- |
| Boyutlar | Alt Boyutlar |
| Kişiye Dönüklük | Özgürlük, öz saygı, amaçlar gerçekleştirebilme. |
| Kişilerarası Durum | Çevreye yönelik sorumluluk bilinci ve çevre ile kurulan ilişkiler. |
| Uyum Sağlama | Esneklik gösterebilme ve olabildiğine gerçekçi olabilme. |
| Stres Yönetimi | Çevresel baskılara karşı direnç gösterebilme |
| Genel Ruh Hali | Pozitif ruh halinde kalabilme |

Aşağıda verilmekte olan Tablo 2.5 kapsamında Bar-On tarafından geliştirilmiş olan duygusal zekâ modeli kapsamında ele alınmakta olan alt boyutlar listelenmektedir.

**Tablo 5.** Baron’un duygusal zekâ modelinin alt boyutları (Baron, 2006).

|  |  |
| --- | --- |
| Duygusal Zekâ Boyutları | Duygusal Zekâ Yeterlilikleri ve Becerileri |
| İçe Dönük | Öz Farkındalık |
| Öz Saygı | Bireylerin kendileri ile barışık olabilmeleri |
| Duygusal Farkındalık | Sahip olunan duyguların farkında olabilmek |
| Kendine Güven | Bireylerin duygularını açık bir şekilde ifade edebilmesi |
| Bağımsızlık | Diğer kişiler ile duygusal bir bağımlılık içerisinde olmamak |
| Kendini Gerçekleştirmek | Belirlenmiş amaç ve hedefler doğrultusunda faaliyet gösterebilmek |
| Kişilerarası | Sosyal Farkındalık ve Çevresel İlişkiler |
| Empati | Kendini başkalarının yerine koyabilmek |
| Sosyal Sorumluluk | Ekip çalışmalarına yatkın olabilmek |
| Kişilerarası İlişki | Bireylerin karşılıklı uzun vade ilişkiler kurabilmesi |
| Stres Yönetimi | Duyguların Kontrolü ve Yönetimi |
| Strese Karşı Tolerans | Duyguların ve düşüncelerin pozitif şekilde etkilenmesini sağlayabilmek |
| Nabız Kontrolü | Duyguları bastırmaya gerek duymadan kontrol altına alabilmek |
| Uyumsama | Değişim Yönetimi |
| Gerçeklik Testleri | Kişilerin, başka bireylerin duygu ve düşüncelerini sağlıklı bir şekilde yönetebilmesi |
| Esneklik | Değişen koşullara adapte olabilme |
| Problem Çözme | Karşılıklı ilişkilerde ya da bireysel problemlerde, problemlere odaklanarak çözümlerini sağlayabilmek |
| Genel Ruh Hali | Öz Motivasyon |
| İyimserlik | Olumsuz ruh halinin sürekli olmasına izin vermemek |
| Mutluluk | Hayata karşı sevinç duyabilmek |

#### 2.2.4.3. Goleman’ ın Duygusal Zekâ Modeli

Mayer ve Salovey tarafından yürütülmekte olan çalışmaların sadece akademik çevrelerde ses getirmesi sebebi ile araştırmaların devamlılığı sadece kısıtlı kişiler tarafından yürütülmüştür. Goleman 1995 yılında yayınlamış olduğu Duygusal Zekâ isimli kitabıyla birlikte duygusal zekâ kavramını çok daha geniş kitlelere duyurmayı başarmıştır. Goleman tarafından yayınlanan kitap ile birlikte duygusal zekâ kavramı kamuoyu tarafından da ciddiye alınan bir konuma gelmiştir. Goleman, kişilerin özel hayatları içerisindeki ve iş hayatlarında göstermiş oldukları başarılarını duygusal zekâ kapsamında değerlendirmesini yapan ilk araştırmacı olarak ele alınmaktadır (Goleman, 1998).

Goleman’ın ifadelerine göre duygusal zekâ bireylerin karakterleri üzerinde oluşmakta olan ve inşası yapılan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Tüm bunların yanında Goleman, duyguların her zaman akıllıca kullanılması gerektiğinin ve bunun mümkün olduğunca altını çizmektedir. Duygusal zekânın geliştirilmesinin mümkün olduğunu ifade eden Goleman’a göre duygusal zekâ pek çok açıdan bireylerin başarısının altındaki en önemli etmenler arasında sayılmaktadır. Goleman tarafından ortaya atılmış olan bir başka tanıma göre duygusal zekâ empati yetenekleri, karşılaşılan engellere rağmen hedeflenen amaçtan sapmamak, bireylerin kendi kendilerini motive edebilmesi gibi yeteneklerin çatısı olarak ifade edilmektedir (Goleman, 2001).

Goleman duygusal zekânın beş ana yetenekten meydana geldiğini ifade etmektedir. Bu ana yetenekler sırası ile empati, öz farkındalık, karşılıklı ilişkilerdeki başarı, duyguların sağlıklı bir şekilde aktarılması ve hedeflere yönelik hareket edebilme olarak karşımıza çıkmaktadır (Goleman, 2001).

Aşağıda verilen Tablo 6 kapsamında Goleman’ın Duygusal Zekâ Modeli’ nin ayrıntıları verilmektedir.

**Tablo 6.** Goleman duygusal zekâ modeli (Goleman, 2001).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Boyutlar | Boyutların Tanımı | Boyutların Yapı Taşları |
| Kendi Duygularının Farkında Olabilme (Öz Bilinç) | Kişilerin kendi duygularının farkında olabilmesi ve farkındalığına yönelik doğru kararları verebilmesi | Kişilerin kendilerine güvenebilmesi ve kendisi ile alakalı beklentilerinde gerçekçi olabilmesi. Kişilerin olumsuz durumlarda dahi pozitif bir şekilde kalabilmesi |
| Duyguların Yönetimi | Kişilerin duygularını, düşüncelerini ve hareketlerini kontrol edebilmesi. Kişilerin uzun vadede sağlıklı çıkarlar elde edebilmesi adına dürtülerini engelleyebilmesi. | Açık fikirli ve güvenilir bir birey olabilmek. Değişen koşullara kolay uyum sağlayabilmek. |
| Kendini Harekete Geçirmek | Kişilerin çevresel pek çok baskıya rağmen hedeflerine doğrudan hareket edebilmesi. Kişilerin günlük rutinler belirlemesi ve bu rutinlere uyum sağlaması. | Kişilerin sahip oldukları azim ve hedeflere ulaşabilmek adına göstermiş oldukları kararlılık. Başarısızlıkla sonuçlanan bir durumda dahi pozitif kalabilmek ve yeniden deneme cesareti. Kişilerin çalıştıkları kurumlara karşı bağlılıkları. |
| Diğerlerinin Duygularını Anlama (Empati) | Kişilerin kendi duygularını anladıkları gibi başkalarının duygularını da anlayabilmesi | Kişilerin sahip oldukları niteliklerin farkında olması. Kişilerin başka bireylere ve kültürlere saygılı olabilmesi. Kişilerin, kendi belirlemiş oldukları prensiplere göre hareket etmesi |
| İlişkileri Sağlıklı Yönetebilme (Sosyal Beceriler) | Kişilerin çevrede yaşanmakta olan olayları sağlıklı bir şekilde gözlemlemesi ve buna göre davranışlarını düzenlemesi. | Kişilerin inisiyatif almak konusunda cesaret göstermesi. Yüksek ikna kabiliyetlerine sahip olabilmek. Kişilerin takım çalışmalarında liderlik gösterebilmesi |

#### 2.2.4.4. Cooper- Sahaf’ ın Duygusal Zekâ Modeli

Cooper ve Sawaf, duygusal zekâ kavramını kişilerin sahip oldukları potansiyelleri ile içinde yaşadıkları sosyal çevrede kurmuş oldukları ikili ilişkileri arasında etkileşimin sağlandığı bir enerji akışı şeklinde ifade etmektedirler. Bireylerin sahip oldukları duygusal enerjilerini nasıl algıladıklarını ve bahsi geçmekte olan yeteneklerini nasıl etkili bir şekilde kullandıkları ile alakalı olmaktadır (Özden, 2015).

Cooper ve Sawaf tarafından ortaya atılmış olan model kapsamında, en önemli olgu kişilerin kendilerini motive etmeyi başarabilen bir varlık olduğunun kabulü olarak değerlendirilmektedir. Cooper ve Sawaf’ ın ifadelerine göre duygular, bireyleri bir rehber edası ile takip etmekte ve bireylere gidilmesi gereken yolu göstermektedir. Cooper ve Sawaf’ a göre insanların robotlardan ayrılan en önemli özelliği, duyguları ile hareket edebilmesi olarak ifade edilmektedir (Beltekin, 2015).

Robert Cooper ve Ayman Sawaf tarafından 1989 yılında geliştirilmiş olan duygusal zekâ modeli “Dört Köşe Taşlı Model” olarak isimlendirilmektedir. Bahsi geçmekte olan modele ait özellikler aşağıda verilmekte olan Tablo 7 içerisinde detaylı bir şekilde aktarılmaktadır.

**Tablo 7.** Dört köşe modeli

|  |  |
| --- | --- |
| Duyguları Öğrenmek.  Olumlu ve olumsuz tarafların kabullenilmesi  Sahip olunan duygusal kapasite  Duyguların sağlıklı bir şekilde dışa vurulması  Önsezi | Duygusal Zindelik  Kişi olma bilinci  Güvenli ortam  Haklı eleştiriler  Hoşgörü |
| Duygusal Derinlik  Yaratıcılık ve Hedef  Fedakârlık  Gerçekçi Olmak  İkna Kabiliyetleri | Duygusal Simya  Duygu Alışverişleri  Zamana ayak uydurabilme  Uygun durumların ve anların farkına varabilmek  İleriye yönelik durumlar oluşturabilmek |

### 2.2.5. Duygusal Zekâyı Etkileyen Faktörler

Duygusal zekâ bireylerin sosyal ve iş hayatlarında başarısını doğrudan etkileyen bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Bireylerin duygusal zekâ düzeylerini etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Bu başlık altında bireylerin duygusal zekâları üzerinde etkisi bulunmakta olan faktörler başlıklar halinde açıklanmaya çalışılmaktadır.

#### 2.2.5.1. Toplumsal İlişki

Bireylerin “yalnız insan” olmak üzerine yapmış oldukları seçimlere engel olabilme niteliği bulunan sosyal ve ruhsal önlemleri desteklemek gerekmektedir. Bir evin değil iki evin bulunması bir tüketim olayının meydana çıkması anlamına gelmektedir. Bu bağlamdan bakıldığı zaman tüketim endüstrisi ve kapitalizm insanlara yalnız olmayı özendirmektedir. Filmlerde, dizilerde ve reklamlarda sıkça yapılmakta olan yalnız insan vurgusu, insanların yalnız olmaya yönlendirmektedir. Medya aracılığı ile yalnız olmak kavramı özgürlük ile özdeşleştirilmektedir. Bahsi geçmekte olan kavram paylaşmak, dayanışma içerisinde bulunmak ve başka biri için yaşamına devam etmek gibi fikirlerin karşısında durmaktadır (Karaman, 2004).

Toplumsal etkileşim ile birlikte nesilden nesile aktarılan kültür ögelerinin bireylerin gelişimini sağlayan ve öğretilen/öğrenilmiş bir olgu şeklinde tanımlanmaktadır. Bu bağlamdan bakıldığı zaman bireyler tarafından toplum içerisinde var olan kültürlerin kazanılması ile mümkün hale gelmektedir. Bir bakımdan bireyler tarafından toplumlar içerisinde var olan kültürel ögelerin kazanılması sağlanarak toplum içerisinde bir fert olma süreci sosyalleşmek, insanların küçük yaşlardan itibaren içerisinde bulundukları toplumdaki yaşama şekillerini kavrama süreci olarak da tanımlanabilmektedir. Başka bir ifade ile toplumsal öğrenmenin bir süreci olarak ele alınmakta olan sosyalleşme süreci temelinde bireyleri yaşamakta oldukları topluma daha uyumlu hale getirme amacı taşımaktadır (Can, 2008).

Duygusal zekâ, duyguların algılanması ve algılanmış olan duyguların zeki bir şekilde kullanılmasının sağlanarak bireylerin yaşam kalitelerini arttıracak şekilde sağlanmasına, aynı zamanda verimli, etkin, sağlıklı ve doğru iletişim oluşturmak açısından büyük etkisi bulunmaktadır (Üzel ve Hangül, 2012). Duygusal zekâ seviyeleri yüksek olan bireylerin toplum içerisinde var olan diğer bireylere göre daha sağlıklı, daha mutlu ve ilişkileri daha kuvvetli bireyler oldukları gözlemlenmektedir (Kaçmar, 2012). Bireylerin duygusal zekâ seviyeleri yüksek olduğu zaman yeni sosyal platformlara dahil olmak noktasında zorluk çekmeyecekleri, hızlı bir şekilde uyum sağlayabilecekleri ve bu gücün onlara sağladıkları ile birlikte daha sosyal bireyler olacakları düşünülmektedir (Öztürk ve Deniz, 2008). Bireylerin kendi duygularının farkında olabilmesi ve bu duyguları kontrol altına alabilmesi, diğer bireylerin göstermiş oldukları duyguları tanımasına ve onlara doğru ve etkin bir şekilde yanıt vermesine duygusal zekâ sebep olmaktadır. Bu bağlamdan bakıldığı zaman duygusal zekâ seviyeleri yüksek olan bireylerin sosyal ve iş hayatında daha başarılı ilişkiler kurabilecekleri düşünülmektedir (Baltaş, 2006).

Tüm bunların yanı sıra insanların yaşamlarını sadece birliğin ve bütünlüğün parçası olacak bir nesne şeklinde görmeyerek bireyleri sosyal ilişkileri açısından da inceleme altına almamız gerekmektedir. Bu duruma yeni doğan bir çocuk üzerinden örnek vermek mümkün olmaktadır. Çocuklar doğdukları ilk zamanlarda çelimsiz ve güçsüz bir konumda durmaktadır. Bu süreç içerisinde çocuklar bakıma muhtaç bir halde bulunmaktadır. Çocukların bakımları ile ilgilenmekte olan insanların karakterlerine değinilmeden çocukların geliştirmiş oldukları karakterlerin anlamlandırılması mümkün olmamaktadır. Çocuk, annesi de dahil olmak üzere ailesinin bütün bireyleri ile birlikte bir dişlinin parçası olacak şekilde yaşamına devam etmektedir. Bu sebeplerden dolayı çocukların mekân ve beden varlıklarına ait olan bir dış yüzey ile sınırlandırdığımız zaman, ortada olan ilişkilerin anlaşılması mümkün olmayacağı düşünülmektedir. Bir çocuğa atfedilen bireysellik, fiziki bir bireysellik kavramının çok ötesinde durmaktadır ve bütün sosyal ilişkilerin örgüsünü kapsam altına almaktadır (Adler, 2000).

İlişki kurma gereksinimine göre bireylerin sosyal nitelikleri bulunmaktadır. Bireyler arkadaş gruplarına ve grup içerisinde farklı düzeylerde bulunan pek çok arkadaş ilişkisine sahip olmaktadır. Bahsedilmekte olan niteliklerin insanlar arasında pek çok farklı değişimleri göstermesi mümkündür. Bu güdüleri içerisinde barındırmakta olan bireylerin sorumluluk almayı arzuladıkları gözlemlenmektedir. Hedefe yönelik bir davranış sergilemektedirler. Başkaları ile sıkı ilişkiler kurma, meydana gelebilecek çatışmalardan uzak durma ve toplumsal ilişkileri geliştirmek konusunda çok başarılı oldukları düşünülmektedir. Bahsi geçmekte olan gereksinimleri güçlü seviyelerde bulunan bireylerin, diğer bireyler ile kurmuş oldukları ilişkileri önemsedikleri gözlemlenmektedir (Ünlü, 2013).

Duygusal zekâ kullanımında başarılı olduğu düşünülen bireylerin, kendi duygularını ve başkalarının hissettiklerini tanımlayabildikleri ve yönetebildikleri düşünülmektedir. Bu kişilerin hayatları etki ve doyum içerisinde devam etmektedir. Başarının belirleyicisi olduğu düşünülen yazısız kuralların algılanması ve kullanılması becerisine sahip olduğu düşünülen duygusal zekâ seviyesi yüksek bireyler, pek çok açıdan başarılı olmaktadır. Bu açıdan bakıldığı zaman diğer bireylere göre çok daha avantajlı biri konumda bulunmaktadırlar. Duygusal hayatlarını yönetemeyen bireylerin, dikkatlerinin işlerine yönelmesine yardımcı olacak bu nitelikleri yeterince iyi kullanamadıkları düşünülmektedir (Eymen, 2007).

Çocuklar açısından sözü edilmekte olan bu durum, belirli bir seviyede de olsa bütün insanlar için geçerli olmaktadır. Çocuklar kendi güçsüzlükleri ve yetersizlikleri yüzünden aileleri ile yaşamlarına devam ederken, erişkin insanlar da kendi yetersizlikleri nedeni ile bir arada yaşadıkları toplumları inşa etmektedir. Bazı durumlar sonucunda tüm bireyler yetersizlik duygusu içerisine düşebilmekte ve yalnız başlarına kaldıkları zaman bu duygu ile baş edememektedir. Bu açıdan bakıldığı zaman insanlarda eski çağlardan itibaren en baskın duygular arasında topluluk oluşturma fikri yatmaktadır. Topluluk halinde yaşayabilmek sayesinde insanlar, hissetmiş oldukları yetersizlik duygularından sıyrılabilmektedir (Adler, 2000). Bireylerin çevreleri ile kurmuş oldukları ilişkileri, doğum ile birlikte aile ortamında başlamaktadır. Sosyolojik literatür kapsamından bakıldığı zaman çocuk ile aile üyeleri arasında var olan bu ilişki sosyalleşmek adı ile anılmaktadır. Çocukların aileleri içerisinde konuşmaya yönelik becerileri, bedenlerinin kontrol altına alınabilmesi ve duygularının kontrol edilebilmesi, toplum tarafından belirlenmiş olan düzene uyma yeteneği ve manevi değerleri gelişmeye başlamaktadır (Çubuk ve Kaya, 2011).

Yaşama üslubu, belirli bir çevresel koşul etrafında toplanmaktadır. O zaman bireylerin yapması gerekenler çevresel koşullar ile birlikte insan ilişkilerini daha titiz bir şekilde tespit etmek, bu süreç içerisinde insanların psikolojisinin çevresel koşullara göre değişiklik göstermesini hesaba katmak gerekmektedir. Uygun şartlar bir araya geldikçe, bireylerin yaşama şekilleri tam olarak tespit etmek mümkün olmamaktadır. Bireylerin zorluklar ile karşı karşıya kaldıkları, elverişli olmayan ortamlarda yaşama şekilleri daha belirgin olmaktadır (Adler, 2000).

Bireylerin yaşamlarına başarı ve zekâ, toplumun belirlemiş olduğu ahlak kurallarına uyum sağlayabilme, özgüven sahibi olmak, bireylerin kendilerini kontrol edebilmesi, ilişkiler kurabilmesi, doğru ve sağlıklı kararlar verebilmesi gibi yaşam becerileri ile bir araya geldiği zaman kalite katabilmektedir (Yavuz, 2010).

Duygusal zekâ kavramı ile birlikte bireylerin yaşamlarındaki başarıları ve akademik anlamda sergiledikleri başarıları arasında anlamlı bir ilişkinin sağlandığı üzerine pek çok araştırma yapılmıştır (Buckley, 2003).

Duygusal zekâ becerilerine sahip olan ergenlerin ilerleyen yıllarda daha mutlu oldukları, kendilerine olan güvenlerinden emin oldukları ve eğitim ortamlarında daha başarılı oldukları gözlemlenmektedir (Shapiro, 1998).

#### 2.2.5.2. Sosyal Uyum

Sosyal gelişim (toplumsal gelişme) bireyler tarafından toplumsal uyarılara karşı var olan baskılara ve zorluklara karşı duyarlılık geliştirilmesi, grup ya da kültürler içerisinde başkaları ile daha iyi anlaşabilmesi, diğerleri ile benzer şekillerde davranabilme kapasitesi olarak ele alınmaktadır. Psikologlar tarafından kullanılmakta olan sosyalleşme teriminin anlamı, geniş bir alan içerisinde davranma ve oluşma anlamlarını kapsamaktadır. Sosyalleşmenin en başarılı olduğu düşünülen ve bencillik kapsamında değerlendirilen bebeklik sürecinden, özerk bir yaratıcılık ile nitelenmekte olan yetişkinlik sürecine geçmesi ile sonuçlanmakta olan öğrenmek ve öğretmek işlemleri şeklinde tanımlanabilmektedir. Öğrenme durumu dışında tutulan şartlanmak, alıştırmak ve katılmak sosyalleşme sürecinin gerçekleşmesi sırasında etki etmekte olan ana ögeler olarak değerlendirilmektedir. İnsanların yaşamlarındaki belki de en önemli başarı, sağlamlık ve denge içerisinde bir sosyalleşmesinin sağlanması ile mümkün olmaktadır (Yavuzer, 1993).

Kişilerin kendisine yönelik olan farkındalıkları duygusal zekâ kapsamında en önemli noktalardan biri olarak değerlendirilmektedir. Kişiler tarafından içlerinde bulundukları dünyanın daha tanınır olması, bireylerin kendilerine ait isteklerinin, hedeflerinin, sınırlarının, potansiyellerinin, sahip olduğu kaynakların ve kuvvetinin farkına varması ile birlikte bireysel tercihlerini bahsi geçmekte olan farkındalıklarına göre planlaması olarak değerlendirilmektedir.

Duygusal zekâ seviyeleri daha yüksek olan bireylerin özellikleri göz önüne alındığı zaman, beden dillerini kontrol altına alabilen, diğer bireylerin sergiledikleri beden dillerini anlayabilen, empati sağlayabilen, çatışmaları çözmek konusunda başarılı iletişimler kurabilen, diğer bireyler ile kurdukları ilişkilerini sağlıklı bir temel üzerine inşa edebilen, kaygı ve olumsuz duygular ile baş edebilen bireyler olarak kabul edilmektedir (Baltaş, 2006).

Sosyal uyum kavramı, kişilerin diğer bireylere karşı daha uyumlu olabilmesi, başarı seviyeleri, gruplarına kendilerini özgürce tanıtabilmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Sağlıklı bir sosyal uyumun gerçekleşip gerçekleşemeyeceği bazı ölçütler ile anlaşılmaktadır. Bu ölçütler aşağıda maddeler halinde sıralanmaktadır (Yavuzer, 1993).

* Farklı gruplara uyum gösterebilme,
* Sosyal tutumlar,
* Kişisel doyum

Bireylerin sosyal uyumlarının sağlıklı bir şekilde gerçekleşmesine sebep olacak pek fazla etmen bulunmaktadır. Bahsedilen etmenler aşağıda maddeler halinde sıralanmaktadır (Yavuzer, 1993).

* Sosyal davranış biçimleri güçsüz olan aileler,
* Aile içerisinde ergenlerin model alacağı kişilerin güçsüz modeller olması,
* Sosyal uyuma yönelik yeterli motivasyonun sağlanamaması,
* Sosyal uyuma karşı geliştirilen kuvvetli bir motivasyon,

Sosyalizasyon içerisinde toplumsal ve bireysel ögelerce kurulmakta olan karşılıklı ilişkiler bulunmaktadır. Bu sebepten dolayı sosyalizasyonun temelinde pek çok faktör bir arada bulunmaktadır. Ancak insanların gelişimini incelemekte olan psikolojik kuramların bireysel, toplumların gelişimini inceleyen sosyologların ise meseleyi toplumsal açıdan ele aldıkları gözlemlenmektedir (Çubuk ve Kaya, 2011).

#### 2.2.5.3. Psikolojik Sağlamlık ve Kişilerarası İletişim

İletişimin amaçlarından biri de bireylerin kendilerini güçlendirmek ve çevrelerini etkilemelerini sağlayarak yönlendirebilme arzusu olarak kabul edilmektedir (Gürgen, 1997). Kişiler arasında sağlanmakta olan iletişimin bireylerin psikolojik sağlığı ve ruh sağlığı ile pek çok açıdan ilişkisi bulunmaktadır. Kişiler arasında var olan ilişkide ortaya çıkmakta olan zorluklar psikolojik pek çok problemi tetikleyebilmektedir. Bunun yanında psikolojik olarak sağlıklı olmayan bireylerin sağlıklı bir iletişim kurması mümkün olmamaktadır. Belirli bir süre içerisinde insanlar ile herhangi bir iletişime geçmemiş bireylerin psikolojik problemler yaşayacağı düşünülmektedir. Başka bir açıdan ise psikolojik olarak sağlıklı olmayan bireylerin ise, toplumdaki diğer bireyler ile iletişim kurmakta zorluk çekmesi gibi problemler baş gösterebilmektedir.

Uygar insanların ana sorunlarından birisi olarak kabul edilen ve hatta belki de en önemlisi olarak ele alınan sorun, insanların kendilerini düzgün bir şekilde anlayamaması olarak düşünülmektedir. Birilerinin onları anladığını düşünen ve hisseden bireyler daha rahat ve huzurlu hissetmektedir. Uygar dünya ile birlikte ortaya çıkan iletişim sorunlarının, yabancılaşmanın ve yalnızlığının engellenmesi amacı ile en iyi yöntem bireylerin kendilerinin karşısındaki bireylerin yerine koymaya çalışması, bireyin duygularını ve düşüncelerini anlamak için bir çaba göstermesi, o bireyle empati kurması anlamına gelmektedir. Gündelik yaşamlar içerisindeki tüm kesimlerde empati anlayışının, insanların birbirleri ile yaklaşımlarının kolaylaşmasını sağlayan özellikler bulunmaktadır.

Bireyler kendileri ile empati kurularak iletişim sağlandığı zaman bunu sezebilmektedir. Diğer bireyler tarafından anlaşılmak ve önemsenmek kişilerin rahatlamasını sağlamaktadır (Dökmen, 2003). Duygusal zekânın, daima ve her yaş gurubunda geliştirilmesi mümkün olmaktadır. İnsanlara karar verme süreçlerinde, tercih yaptıkları zaman ve problemlerin çözümünde epey yardımı bulunmaktadır. Çevrelerindekiler ile doğru ilişkiler kurulmasını sağlamakta ve kullanıldıkça da gelişmektedir (Eymen, 2007).

İletişim kanallarında yaşanan çokluk ya da kanallarda yaşanmakta olan bazı bozulumlar, mesajların alıcılara gerçekten sapmış bir şekilde ulaşmasına yol açabilmektedir. Alıcılar mesajlara kaynakların göndermiş oldukları içerikteki anlamlarına değil ancak kendilerince algılamış oldukları anlamlara göre tepki verdikleri zaman kaynakla alıcı arasında bir çatışma yaşanmaktadır. Çocukların ruh sağlıklarının korunma altına alınması ve desteklenmesi için pozitif bir iletişimin sağlanması gerekmektedir. Bu bağlamdan bakıldığı zaman önemli olan vurgu iletişimin niceliği değil niteliği olarak kabul edilmektedir. Çocuklar içinde yetişkinler için de ergenler içinde girilen iletişimin miktarından çok kurulan iletişimin ne kadar kaliteli olduğu ile alakalı olmaktadır (Doğan, 2011).

#### 2.2.5.4. Duygusal ve Sosyal Zekâ

Olağan yaşam koşulları içerisinde bireylerin davranışları üç etmen çerçevesinde belirlenmektedir. Duygular bireyleri belirli bir hareketin yapılması noktasında motive etmektedir. Akıl, bahsi geçmekte olan hareketle onu kuşatmakta olan koşullarla, geçmiş ve gelecek ile uyumlu bir şekilde hayatta kalmasını sağlamaktadır. Bireylerin duygular olmaksızın bir işe başlaması mümkün olmamaktadır. Akıl gücünün olmadığı durumlarda ise çelişkili, kendisi ve başkaları için zararlı olacak pek çok duygu içerisinde kalması mümkün olmaktadır. Kendisinden ya da bir başkasından aktarılan telkinlere uymadığı takdirde insanların kendilerini belirli bir davranışa sürekli itmekte olan duygularını devamlı olarak yaşamaya devam edeceklerdir. Bu durumda olan bireyler sürekli olarak zihinlerini zorlayarak bahsi geçmekte olan duyguların kendilerinde olup olmadığını anlamaya çalışacaklardır (Kılıç, 2007).

Goleman (2005) bireylerde bulunmakta olan beceriler ile alakalı olan duygusal yeterliliklerin geliştirilebilmesi için pek çok çaba gösterilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Örnek vermek amacı ile bireylerde meydana gelmekte olan ilişkilerin yönetimi ve becerilerin bulunması, bireylerin çatışma yönetiminde de yeterli olduğu anlamına gelmemektedir. Bu ilişki çerçevesinde yeterliliklerin geliştirilmesi için potansiyellerinin ne olduğu ortaya konulmaktadır. İnsanlar sosyal varlıklar olduklarından dolayı, diğerleri ile etkileşime geçmek ihtiyacı duymaktadır. Sosyal varlıklar olarak insanların, gelen etkilere doğru tepkiler gösterebilmesi, bu tepkileri düzenli hale getirmesinin altında başkaları tarafından kabul görme dürtüsü yatmaktadır. Toplumsal gelişim süreçleri içerisinde insanların çevreleri ile uyum sağlamalarında çok önemli bir etkisi bulunmaktadır (Özabacı, 2006).

Bireylerin sosyal hayatla uyum sağlamalarında ve kendilerinin toplum içerisinde bir üye olduklarının kabul etmesinin vazgeçilemeyecek bir parçası olan sosyal beceriler Akkök’e göre (1996) altı başlıkta toplanmaktadır.

* İlişkileri başlatma ve sürdürme becerisi: Dinleyebilmek ve konuşmayı başlatabilmek.
* Grup halinde bir işi yapabilmek ve yürütmek becerisi: İş bölümlerine uyabilmek ve grup içinde alınan sorumlulukların yerine getirilmesi.
* Duygulara yönelik beceriler: Bireylerin kendisine ve başkasına ait duyguları anlaması ve anlamlandırabilmesi.
* Saldırganlık içeren davranışlar ile baş edebilmek: İzin istemek, paylaşmak, diğer bireylere yardımcı olmaya çalışmak.
* Stres ile baş etme becerisi: Başarısızlıklar ya da grup içi baskılar ile mücadele edebilmek.
* Planlama ve Problemleri çözebilmek yeteneği: Yapılacak olan işe karar verebilmek, sorunların sebeplerini araştırmak ve amaçlar oluşturabilmek.

#### 2.2.5.5. Diğer Değişkenler

Börekçi tarafından (2002) yapılan “Çalışma Ortamları İçerisinde Duygusal Zekâ Uygulamadan Bir Örnek” adlı çalışmada, çalışma ortamları içerisinde duygusal zekâ kavramının kişiler arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediğine yönelik bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyetin bir etken olduğu ve erkeklerin duygusal zekâ seviyelerinin kadınlara nazaran daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunların yanında duygusal zekâ düzeyleri ile öğrenim düzeyleri ve kıdemler arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Ancak 30-35 yaş arasında duygusal zekâ seviyelerinin anlamsal olarak pozitif yönde etkilendiği gözlemlenmiştir.

Duygusal zekâ kapsamında pek çok değişkenin incelenmesinden sonra Çırpan (2016) kız çocuklarının duygusal zekâ seviyelerinin daha yüksek seviyelerde olduğunu saptamıştır. Yılmaz ve Ergin (1999) tarafından yürütülen çalışmada ise kız çocuklarının empati düzeylerinde daha yüksek puanlar aldıklarını erkek çocuklarının ise duyguları anlama anlamlandırma ve yönetebilme kapsamında daha yüksek sonuçlar aldığını raporlamıştır.

### 2.2.6. Duygusal Zekânın Ölçümü

Duygusal zekânın son derece yaygınlaşmasının ardından akademisyenler, duygusal zekânın ölçülmesi üzerine çalışmalar yapmaya başlamışlardır. Bu amaç doğrultusunda, sürekli yeni araştırmalar yapılmış pek çok test ve ölçek geliştirilmiştir. Yapılan pek çok araştırmanın sonucunda akademik çevrelerce genel kabul görmüş olan yorum ise duygusal zekânın ölçekler ile daha doğru ölçüleceği olmuştur. Aşağıda en çok kullanılmakta olan duygusal zekâ ölçeklerine yer verilmiştir.

#### 2.2.6.1 Mayer ve Salovey Çok Faktörlü Duygusal Zekâ Ölçeği (MEIS) ve Mayer, Salovey ve Caruso Duygusal Zekâ Testi (MSCEIT)

Mayer ve Salovey tarafından duygusal zekânın geliştirilebilir olduğu fikrinin ortaya atılması ile birlikte duygu ile duygunun farkındalık seviyelerinin kapasiteleri içerdiğini ifade etmişlerdir. Bu nedenle ile 1998 yılında duygusal kapsamda ele alınan yeteneklerin değerlendirilmesi amacı ile “Çok Faktörlü Duygusal Zekâ (MEIS-Multifactor Emotional Intelligence Test)” ölçeğini ortaya çıkarmışlardır.

Geliştirilmiş olan bu ölçek gayet detaylı bir ölçek olarak karşımıza çıkmaktadır. Ölçek içerisinde toplam 401 adet madde bulunmaktadır. Ölçek içerisinde karışık halde ve ters dizilen sorular ile testin güvenilirliğinin arttırılması hedeflenmiştir. Ölçek içerisinde dört adet alt ölçek de bulunmaktadır. Bahsi geçmekte olan ölçekler sırası ile algılama, benzetme, anlama ve yönetme olarak karşımıza çıkmaktadır. Yetenek testi kapsamında değerlendirilmekte olan bu ölçek içerisinde doğru sonuçlara varabilmek adına farklı pek çok yaklaşımlarda bulunulmuştur. Bu yaklaşımlar, hedef puanlama, ortak karar puanlaması ve uzman puanlaması şeklinde sıralanabilmektedir.

#### 2.2.6.2. Goleman ve Boyatzis Duygusal Yeterlik Envanteri Testi (ECI)

Duygusal zekâ kavramının popüler olması ile birlikte Goleman ile Boyatsiz duygusal zekânın ölçülebilmesi maksadı ile “Duygusal Yeterlilik Envanteri (ECI-Emotional Competence Inventory)” meydana getirmişlerdir. Ortaya konulmuş olan bu ölçek kapsamında hedef bireylerin duygusal yetenekleri ile davranışlarının değerlendirilmesinin yapılması amaçlanmıştır. Duygusal yeterlilik envanteri adı verilen ölçek içerisinde toplam 110 adet madde bulunmaktadır. Yine bahsi geçmekte olan ölçek içerisinde MSCEİT ile benzer özellikleri bulunan dört adet alt boyut bulunmaktadır. ECI içerisindeki alt boyutlar ise bireysel farkındalık, sosyal farkındalık, kendi kendini yönetme ve sosyal beceriler şeklinde sıralanabilmektedir.

#### 2.2.6.3. Bar- On Duygusal Oran Envanteri (Bar- On EQ- I)

1997 yılı itibari ile Reuven Bar- On tarafından ortaya atılan bu ölçek içerisinde 133 madde bulunmaktadır. Ölçek bireylerin duygusal zekâ seviyelerini belirlenmesi amacı ile geliştirilmiştir. İçerisinde beş adet ana boyut bulunmaktadır. Bu boyutlar sırası ile bireylerin kendileri ile ilgili hususlar, bireylerin kişiler arası ilişkileri, uyumluluk, genel ruh hali ve stres yönetimi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bar- On Duygusal Zekâ Oran Envanteri adı verilen ölçek İngilizce dil bilimi uzmanı Mumcuoğlu tarafından 2002 yılı içerisinde Türkçe diline uyarlanmıştır. Ölçek kapsamı içerisinde beşli Likert derecelendirme kullanılmaktadır (Mumcuoğlu, 2002).

#### 2.2.6.4. Weisinger İş’ te Duygusal Zekâ Ölçeği

Dr. Weisinger tarafından 1998 yılı içerisinde ortaya atılmış olan ölçekte toplam 5 boyut bir arada değerlendirilmektedir. Bu boyutlar sırası ile bireysel farkındalık, duyguları yönetme, empati, kendini motive edebilme ve sosyal beceriler olarak karşımıza çıkmaktadır. Ölçek içerisinde toplam 25 madde bulunmaktadır. Her boyut için beş adet soru sorulmaktadır. Sorular içerisinde herhangi bir ters soru bulunmamaktadır. Ölçek içerisindeki sorular beşli Likert derecelendirme yöntemi kullanılarak tasarlanmıştır. Ölçek kapsamında bireylerin kendi duygusal zekâlarını ölçmesi sağlanabilmektedir (Weisinger, 1998).

### 2.2.7. Duygusal Zekâ İle İletişim İlişkisi

Duygusal zekâ, kişilerin iletişim becerilerini ve iletişim alışkanlıklarını da birçok alanda etkilemektedir. Duygusal zekâ pek çok boyut içerisinde, etkili bir iletişimin sağlanması konusunda bir alt yapı sağlamaktadır. Yüksek duygusal zekâ seviyesine sahip bireylerin, sosyal ilişkilerde başarılı olmasının altında yatan ana sebep olarak etkili bir iletişime yatkın olmaları gösterilmektedir (Öztürk ve Deniz, 2008).

### 2.2.8. Duygusal Zekâ ve Spor İlişkisi

Son yıllarda yapılan araştırmalara göre yüksek IQ seviyelerine sahip olan bireylerin akademik olarak başarılı ancak sosyal hayatları içerisinde yeterince başarılı olamadıkları gözlemlenmektedir (Karabulut, 2012). Bu durumun nedenine yönelik yapılan araştırmalar sonucunda, araştırmacılar duygusal zekâ kavramını ortaya çıkarmışlardır.

Goleman tarafından yapılan açıklamaya göre duygusal zekâ kavramı, akıllı biri olmanın bir başka çeşidi olarak karşımıza çıkmaktadır (Kırtıl, 2009).

Zekâ ve duygusal zekâ kavramları birbirlerinden ayrı şekillerde değerlendirilen kavramlar olmakla birlikte birbirlerini de tamamlayabilmektedir. Bireylerin başarısının altında hem duygusal zekâ hem de zekânın düzeyinin iyi seviyelerde olması gerekmektedir. Çünkü zekâ ile birlikte gelen başarı bireyleri mutlu edemeyebilmektedir. Bu açından bakıldığı zaman duygusal zekâsı yüksek bireylerin, karşılarındaki insanların nasıl hissettiklerini anlayabilen, empati kurabilen, motivasyonunu kendi sağlayabilen ve hayata yönelik daha pozitif algılar ortaya koyan bireyler olduğu kanısı ortaya çıkmaktadır (Taşkın, 2008).

Duygular bireylerin hayatlarında çok önemli bir yer tutmaktadır. Bunun yanından bireylerin ruhsal ve bedensel sağlığının korunmasında da büyük bir etkisi bulunmaktadır. Bireylerin hem kendi duygularını hem de karşısındakilerin duygularının farkında olması durumu, bireylere sosyal hayatları içerisinde başarı sağlayabilmektedir (Eraslan, 2016).

Duygusal zekâ kavramı hayatın her alanında olduğu gibi spor alanı içerisinde de performansı etkileyen bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Yanar, 2017). Spor yapmak bireylere fiziksel anlamda bir gelişim katkısını sunmasının yanı sıra psikolojik gelişim açısından da pek çok katkı sağlamaktadır. Spor faaliyetlerini gerek amatör gerek de profesyonel olarak yürüten bütün sporcular açısından duygusal zekâ kavramı çok önemli bir noktada durmaktadır (Erbektaş ve diğerleri, 2017). Bunun nedeni ise tüm sporcuların müsabakalarının öncesinde ve müsabaka sırasında aşırı derecede kaygı ve strese maruz kalması olarak kabul edilmektedir. Sporcuların kendilerini motive edebilmesi ve stresle başa çıkabilmesi durumunda sportif faaliyetlerinde başarı elde edebilecekleri düşünülmektedir. Sporcuların bu süreç içerisinde yaşadıkları duygusal baskı ve yoğunluk günlük hayat içerisinde yaşanan baskı ve yoğunluğa göre çok daha fazladır. Tüm bunların yanında çevresel baskı ve rakiplerin sporcular üzerinde yarattığı etkiler, günlük hayatta diğer bireylerin yaşadıkları baskılara göre çok daha yüksek seviyelere tırmanmaktadır. Böyle durumlarda sporcuların hedefledikleri başarıları elde edebilmeleri için kendi duygularını baskı altına alması ve diğer bireylerde yaşanan duygusal değişimleri anlayabilmesi gerekmektedir (Yanar, 2017).

Sporcuların sedanter bireylere nazaran çok daha fazla yoğun duygular yaşamaları ve çok daha fazla psikolojik baskı altında kalmaları, duyusal zekâ etmeninin spor faaliyetleri kapsamında ne kadar önemli olduğunun bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır. İyi bir sporcu psikolojik anlamda dirençli, gerektiğinde liderlik edebilen, takım arkadaşları ve rakipleri ile empati kurabilen ve baskının altından kalkabilen bireyler olarak karşımıza çıkmaktadır.

## 2.3. İletişim Kavramı

İnsanların ihtiyaçlarının bir sınırı bulunmamaktadır. Ancak insanlar sınırsız ihtiyaçlarından dolayı tek başına hayatta kalabilecek bir varlık olarak kabul edilmemektedir. İnsanların hayatta kalabilmesi için bir arada yaşaması gerekmektedir. İnsanların sınırsız ihtiyaçlarının belki de en önemlisi iletişim ihtiyacı olarak sayılabilmektedir. İnsanların belirli konulardaki düşüncelerini, bilgilerini, hissettiklerini ve tecrübelerini her türlü iletişim kanalının yardımıyla birbirleri ile paylaşmasına iletişim adı verilmektedir. İşcan (2013), göndericiden alıcıya doğru gerçekleşmekte olan bilgi aktarımlarını iletişim olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamdan bakıldığı zaman toplumların içerisinde bilgilerin paylaşımının, insanların kendisi ile birlikte bulunduğu çevreyi daha iyi tanıyabilmesi iletişim ile gerçekleşmektedir. Güvenç (2004) tarafından yapılan ifadelere göre ise toplumları bir arada tutan, insanların birbirleri ile anlaşmasını sağlayan ve hatta hayatlarımızda meydana gelen her şeyi birbiri içerisine geçiren temel etken olarak iletişim işaret edilmektedir.

İletişim kavramı, iletilmek istenmekte olan mesajların herkes tarafından benzer şekillerde anlaşılması amacı ile konuşma, yazı ve görsel materyallerin kullanılması ile karşı tarafa iletilmesi, alınması ve yorumlanması ile birlikte anlaşılması olayının yaşanması olarak karşımıza çıkmaktadır (Sillars, 1995). İletişim, göndericiler ile alıcılar arasında, iki tarafın da birbirini anlamasına yönelik gerçekleşmekte olan bilgilerin ve duyguların iki taraf tarafından da paylaşılması olarak kabul edilmektedir. İki tarafında istenilenleri birbirlerine anlatmalarını ve aktarılanları doğru bir şekilde anlamaları süreci olarak kabul edilmektedir (Gürgen, 1997). Tüm bunların yanında iletişim, insanların diğer bireylere yansıttıkları duyguları, düşünceleri, hisleri ve bir konu kapsamında var olan düşünceleri açıklama ve bu görüşler ile birlikte bilgilerin alışverişi şeklinde tanımlanmaktadır.

İletişim, insanlar arasında, var olan duyguların paylaşımı, düşüncelerin bireyler arasında aktarımı ve kurulmuş olan ilişkilerin devamlılığını sağlamakta olan bir süreç olarak kabul edilmektedir (Cüceloğlu, 1980). İletişimde temel amaç olarak karşımıza eğlendirme, eğitme, bilgiyi aktarma, etkileme ve bu yolları kullanarak insanları bilgilendirme olarak karşımıza çıkmaktadır (Tutar ve diğerleri, 2006).

### 2.3.1. İletişim Türleri

Canlılar arasında aklını en sağlıklı bir şekilde kullanmakta olan varlık insan olarak kabul edilmektedir. Akıl kavramı aynı zamanda insanların çevresi ile etkin bir şekilde iletişim kurmasına ve sosyal yaşamı içerisinde kaliteli bir hayat sürmesinde büyük bir etki sağlamaktadır. İnsanların birbirleri ile kurmuş oldukları iletişim kapsamında ilk akla gelen eylem konuşma olmaktadır. Ancak insanlar iletişimde sadece sözlü iletişim kurmamaktadır. Bunların yanında pek çok faktör de devreye girmektedir. İletişim kavramı bazen bir bakış, bazen bir göz hareketi, bazen bir öksürme, bazen de bireylerin yürüyüşleri ile ortaya çıkabilmektedir. İletişim içerisinde sayılması mümkün olmayacak kadar çok çeşitlilik bulunmaktadır. İletişim temel manada üç ana başlık altında toplanabilmektedir. Bu başlıklar; sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim şeklinde sıralanabilmektedir.

#### 2.3.1.1. Sözlü İletişim

“*İnsanda güzel olan yüzdür, yüzde güzel olan gözdür; ama insanı insan yapan ağızdan çıkan bir sözdür*” ifadesi ile Mevlâna iletişim içerisinde sarf edilen sözün değerini vurgulamaktadır. İletişim canlılarda var olan en büyük özellikler arasında sayılmaktadır. Tüm canlılar arasında etkileşimi en sağlıklı ve çok kullanan varlık insan olarak kabul edilmektedir. İnsanların konuşma kabiliyetinin var olması, iletişimini daha etkin bir şekilde kullanmasına, bilgi ve birikimlerini nesiller boyu aktarmasına olanak sağlamaktadır.

Konuşma becerisi ile birlikte insanlar, duygularını ve düşüncelerini işitsel araçları kullanarak karşısındaki bireylere sözel olarak aktarabilmektedir (Taşer, 2000). İletişim kapsamında en sık kullanılan araç dil olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlar düşüncelerini ve duygularını, sözlü iletişim yoluyla gün içerisinde ifade etmektedir. Sözlü iletişim kapsamında vazgeçilmez olan unsur dil olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyler günlük hayatta sık sık dil aracı ile iletişime geçmektedir. Sözlü iletişim bilgi alışverişinin sağlanması ile başlamaktadır. Toplumlar içerisinde ortak dilin kullanılması ile birlikte ise kültür meydana gelmektedir. Güneş (2016) iletişim unsuru olarak ele alınan dil ile insanların çevreleri ile iletişimi ve bilgi birikimlerini aktarmasında ve kültürlerin yaygınlaşmasında ne kadar etkin bir güç olduğunu ifade etmektedir.

#### 2.3.1.2. Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, bireylerin dil aracını kullanmadan iletişime geçmesi olayı olarak ele alınmaktadır. Sözsüz iletişim bireylerin ifadeleri, davranışları ile aktarması olarak karşımıza çıkmaktadır. Dil aracının kullanılmasının aksine bütün canlılar sözsüz bir iletişim yolu kullanmaktadır. İnsanlar kurmuş oldukları iletişimde sadece dil aracını yüz ifadeleri, hareketleri ve ses tonu gibi vurgular ile birlikte kullanarak daha etkin bir hale getirmektedirler (Alkan, 2016). İnsanlar sözel olmayan davranışları iletişim süreçlerinde sürekli olarak kullanmaktadır. İnsanların bir konu hakkında duygu ve düşüncelerinin hareketlerine yansıması kısaca sözsüz iletişim olarak ifade edilmektedir. Sözel olmayan davranışlar ve tepkiler, bireylerin duygularının dışa yansıması olarak kabul edilmektedir (Fisher, 1987).

İnsanlar bir ortam içerisinde hiçbir sözlü iletişim faaliyeti gerçekleştirmeden bile, dış görünüşleri onların herhangi bir konu hakkında vardıkları kanının ortaya çıkmasını sağlayabilmektedir. Sosyal bir varlık olarak tanımlanmakta olan insanın, toplum içerisinde diğer insanları daha iyi tanıyabilmesi için sözsüz iletişim dilini iyi anlaması ve etkin bir şekilde kullanması gerekmektedir (Gökçe, 2006). Beden dili olarak da ifade edilen sözsüz iletişim, tüm insanlarda pek çok açıdan farklılık gösterebilmektedir. Genelde istem dışı yapılmakta olan ve o anki ruh haline göre şekillenmekte olan beden dilinin etkili bir iletişimde etkisi çok büyük olarak kabul edilmektedir (Zıllıoğlu, 1993).

#### 2.3.1.3. Yazılı İletişim

Yazılı iletişim, insanların belirli bir konu kapsamındaki düşüncelerini, duygularını ve görüşlerini belirlenmiş kurallar çerçevesinde herhangi bir materyali kullanarak aktarması olarak ele alınmaktadır. Yazının icadı ile birlikte söylenen kelimelerin kalıcı olması sağlanmaktadır. Yazı kavramı insanların iletişimleri üzerinde yepyeni bir boyutun kazanılmasını sağlamıştır. Bu bağlamdan bakıldığı zaman yazı, sözlü iletişim ile aktarılanların kaydedilmiş şekli olarak ifade edilmektedir. Başka bir ifade ile yazı sözlü iletişimin güçlenmesine, sürekliliğine mekânsal ve zamansal genişlemesine katkı sağlamaktadır (Güngör, 2011).

Yazının icadı ile birlikte iletişimlerin yüzyıllar boyunca kalıcı hale gelmesi sağlanmıştır. Mesajların uzak bölgelere taşınmasını mümkün hale getirmiştir. Tüm bunların yanında teknolojinin gelişmesi ile birlikte mesajlar çok daha hızlı bir şekilde yazı yolu ile aktarılmaktadır.

Söz uçar yazı kalır atasözü ile aktarılmaya çalışılan temelde bu kapsamda değerlendirilmektedir. Yazı ile birlikte aktarılmakta olan bilginin kalıcılığı artmıştır. Yazılı iletişim içerisinde aktarılmak istenen bilgiler uzun olmaktadır. Olası bir durumda bakılması gereken bilgiler yazı yolu ile aktarılmaktadır.

### 2.3.2. İletişim Süreci

İletişim bireylerin yaşadıkları çevre ile kurdukları ilişkilerle gelişerek şekillenmekte olan ve aynı zamanda pek çok değişime uğramakta olan bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır (Zıllıoğlu, 2018). Bahsi geçmekte olan süreç, mesajı göndermiş olan kaynak, aktarılan mesaj, mesaj aktarılmış olan alıcı, mesajın iletilmesi amacı ile kullanılmış olan kanal olmak üzere dört ana unsurdan meydana gelmektedir (Clark, 1984). Aşağıda iletişim süreci içerisinde kullanılmakta olan unsurlar maddeler halinde verilmektedir (Tutar ve ark, 2014).

* Kaynak
* Mesaj
* Alıcı
* Kanal
* Kod
* Algılama
* Geri Bildirim

### 2.3.3. İletişime Yönelik Kuramlar

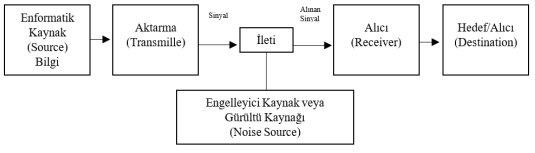
İletişim pek çok farklı açıdan incelenmiştir. Oluşturulan her bir model kendisinden önce oluşturulmuş olan modelin geliştirilmesi ile elde edilmiştir. İletişim modelleri genel itibari ile doğrusal modeller, dairesel modeller ve sarmal modeller olarak sınıflandırılmaktadır. Geri bildirim faktörünün kullanılmadığı kuramlara doğrusal kuramlar adı verilmektedir. Doğrusal modeller kapsamında iletişim tek yönlü ilerlemektedir. Dairesel modeller içerisinde ise doğrusal modellerden farklı olarak iletişim başladığı kaynağa geri dönmektedir. Sarmal modeller kapsamında değerlendirildiği zaman ise iletişimin büyüyen ve genişleyen bir yapıda olduğu aktarılmaktadır (Işık 2018).

#### 2.3.3.1. Lasswell Modeli-Etki

Harold D. Lasswell tarafından geliştirilmiş olan model, iletişim modelleri kapsamında yapılmış ilk modelleme olarak karşımıza çıkmaktadır. Doğrusal bir model planlamış olan Laswell, iletişimin amacının etkilemek olduğunu söylemiştir (Işık, 2012). Bahsi geçmekte olan model içerisinde “kim, neyi, hangi kanal aracılığı ile, kime hangi etki ile” soruları formüle edilmektedir (Lasswell, 1946).

#### 2.3.3.2. Shannon ve Weawer Modeli- Mesaj Aktarım

Shannon ve Weaver modeli, iletişim olgusunun mesaj aktarım yolu ile tanımlanmakta olduğu doğrusal bir model olarak karşımıza çıkmaktadır. Modelin işleyişi beş temel fonksiyon ile birlikte gürültü faktörü kapsamında değerlendirilmektedir. Aşağıda verilmekte olan Şekil 4’de detaylı açıklama yapılmaya çalışılmıştır.



**Şekil 4.** Shannon ve Weaver modelinin işleyişi (Gökçe, 2003).

İlk olarak kaynak, oluşturulmuş olan iletiyi, seçilmiş olan iletişim kanalı ile alıcıya ulaştırmakta, alıcı iletilerin yapılandırılmasını sağlayarak hedefe ulaştırmaktadır. Mesajların iletilere dönüştürülmesi sürecinde kodlama, hedefin, alınan mesajı anlamlandırması işlemine de kod açma adı verilmektedir. Bu kapsamdan bakıldığı zaman gürültü faktörü ise engelleyici bir faktör olarak ele alınmaktadır (Gökçe, 2003).

#### 2.3.3.3. Newcomb Modeli- X Nesnesi

Newcomb modeli kapsamında iletişim, bilgi aktarılması süreci olarak değerlendirilmektedir. Kaynaktan alıcılara doğru gerçekleşmekte olan her iletişim eylemi bir bilgi aktarımı olarak tanımlanmaktadır (Gökçe, 2003). Modelin X nesnesi ile ifade ediliyor olması, model işleyişini tasvir etmesinden kaynaklanmaktadır. A ve B iletişiminde bulunan iki grup ya da kişi olarak betimlenmektedir. X ise iletişimde bulunulmakta olan kişi olarak ifade edilmektedir. Newcomb’ un ifadelerine göre iletişim kurmanın amacı, gerginlik sebebi ile ortaya çıkmış olan dengesizlik durumunun ortadan kaldırılması ve dengenin yeniden sağlanması olarak ifade edilmektedir (Gökçe, 2003).

#### 2.3.3.4. Gerbner Modeli- Anlam

Shannon ve Weaver modelinin temel alınması ile oluşturulmuş olan Gerbner modeli pek çok açından diğerlerinden farklılaşmaktadır. Shannon ve Weaver modelinde mesajın aktarılması konu alınmışken, Gerbner modelinde mesajın tek başına yeterli gelmediği, alıcı ile ileti arasında gerçekleşmekte olan etkileşim sonucunda anlam kazanabildiği vurgulanmaktadır (Gökçe, 2003).

#### 2.3.3.5. Riley ve Riley Modeli

Riley ve Riley, daha önceden geliştirilmiş olan modellerde iletişimin tanımlanmasında eksikliklerin yaşandığını düşünmüşler ve bu duruma sebep olarak da sosyal sistemlerin yeterince dikkate alınmamasına bağlamışlardır. Riley ve Riley tarafından geliştirilen model, toplumsal ilişkilerin kapsamında iletişim sürecinin ele alınması ile birlikte önem kazanmıştır. Toplumların iletişim süreçlerindeki rolü, kişilerin kaynak ya da alıcı konumlarında durmasına göre farklılaşmaktadır. Kişiler kaynak konumundaysalar oluşturulan mesajın seçilmesi ve şekillenmesinde toplumun etkisine rastlanırken, alıcı konumunda oldukları zaman mesaja verilecek olan geri bildirim üzerinde toplumların etkilerine rastlanmaktadır (Riley ve Riley, 1959).

#### 2.3.3.6. Jakobson Modeli

Jakobson modeli, mesajların nasıl oluştuğuna odaklanmakta olan ilk model olarak karşımıza çıkmaktadır. Jakobson tarafından ortaya atılmış olan model ikili bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Modelin ilk aşaması, iletişimin gerekli unsurlarını sıralamaktadır. Bahsi geçmekte olan unsurlar sırası ile kaynak, alıcı, mesaj, temas ve kod olarak karşımıza çıkmaktadır. Ortaya atılmış diğer unsurlara nazaran bağlam ve temas unsurlarına yer verilmiştir. Kaynağın hazırlamış olduğu iletinin kendisinden farklı bir anlam ifade etmesi gerekliliği bahsi geçmekte olan model içerisinde bağlam olarak nitelendirilmektedir. Temas unsuru kaynak ve alıcı arasında gerçekleşmekte olan fiziksel ve psikolojik bir bağ olarak ifade etmektedir. İletişimin bazı temel işlevlerinin olduğunu söylemekte olan Jakobson tüm bunların kaynağın kişiliğini ve statüsünü gösteren duygulandırıcı işlev, mesajın alıcıda yaratmış olduğu etkiyi gösteren çağrı işlevi, yaratılan ilişkinin gerçekleri yansıtmasına ilişkin olan göndergesel işlev, mesajın kendisi ile arasındaki bağı ifade etmekte olan şiirsel işlev, kaynak ile alıcı arasında ilişki oluşmasını sağlamakta olan ilişkisel işlev ve mesajın oluşturulmasında kullanılmakta olan kodun tamamlanmasını ifade etmekte olan üst dilsel işlev olarak sıralanmışını sağlamıştır (Gökçe, 2003).

#### 2.3.3.7. Maletzke Modeli

Maletzke tarafından modeli kitle iletişimine yönelik geliştirilmiş olan, kaynak, alıcı, ileti ve araç olmak üzere dört ana unsurdan meydana gelmektedir. Bahsi geçmekte olan unsurların arasında var olan ilişkiyi açıklayan model olarak karşımıza çıkmaktadır.

### 2.3.4. İletişim Engelleri

İletişim engelleri genel itibari ile kaynak ve alıcı arasında psikolojik bir uyumun oluşmaması ve bu uyumu sağlamanın yollarından biri olarak kabul edilmekte olan geri bildirimin doğru algılanamamasından kaynaklanmaktadır (Aldag ve Stearns, 1987). İletişim engelleri kendi içlerinde yapıcı ve bozucu engeller olmak üzere iki sınıfa ayrılmaktadır.

#### 2.3.4.1. Yapıcı Engeller

Yapıcı engeller kapsamında anlatılmak istenen yanlışların yapılmasını engellemekte olan engellerin olması olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu gruba örnek vermek amacı ile toplum kuralları, resmi protokol kuralları gibi olgular gösterilebilmektedir. Yazışma kuralları da bu kapsam altında değerlendirilmektedir (Tutar ve diğerleri, 2014).

#### 2.3.4.2. Bozucu Engeller

Bozucu engeller kendi içlerinde kişisel engeller, psikolojik engeller, kanal engelleri ve diğer engeller olmak üzere dört kısma ayrılmaktadır. Bu kapsamda iletişimin kurulmasına engel olan etmenler kastedilmektedir (Clark, 1984).

## 2.4. Etkili İletişim Kavramı

Etkili iletişim; iletişim halinde bulunan her iki tarafında birbirlerini yargılamadan, olduğu gibi ve objektif bir şekilde, herhangi bir iletişim engeline takılmadan, empati yeteneğinin kapsamında karşıdakine ne hissettiğini aktarabildiği iletişim türüne denmektedir. İletişimlerin büyük bir kısmında, insanlar bilinçsiz ya da bilinçli bir şekilde yanlış anlaşılmalara müsait pek çok davranış içerisine girmektedir. Bu nedenle çoğu iletişim, etkili iletişim olmaktan çok uzak bir noktada kalmaktadır.

Etkili bir iletişimin sağlanabilmesi için etkili dinleme ve etkili konuşma becerilerine sahip olunması gerekmektedir (Öztürk, 2019). İnsanoğlu var olduğu süre boyunca iletişim kaçınılmaz bir olgu olarak hayatımızın her anında bulunacaktır. İletişimden beklenen alıcılar ile kaynakların birbirlerini iyi anlayabilmeleri olarak kabul edilmektedir. İletilişimde ortak bir dil ve konunun seçilmesi ile birlikte etkili bir iletişim başlamış olacaktır.

Etkili iletişimde kaynağın büyük bir rolü bulunmaktadır. Bu nedenle iletişimi başlatacak olan kaynakların sevilen, fiziki görünümüne önem veren, saygı duyulan, empati yeteneği olan ve eğitim seviyesi belirli bir seviyenin üstünde olan bireylerin olması gerekmektedir (Gürüz ve Temel, 2017).

İletişim halinde bulunan kişilerin ihtiyaçlarının ve ilgilerinin aynı olması beklenmektedir. İlgi ve ihtiyaçları aynı çerçevede olan insanların ortak bir amaç doğrultusunda fikir üretme olasılığı daha yüksek olacaktır. Bu sayede birbirlerini daha iyi anlamaları beklenmektedir. Bu iyi anlama durumu sonucunda etkili iletişim kurulmuş olacaktır. İletişimde insanların birbirlerine anlatmak istediklerinin her iki tarafında aynı anlam ve algı çerçevesinde olması ile birlikte, iletişim halinde bulunan iki tarafında beklentilerinin karşılanmasıyla etkili iletişim gerçekleşmektedir (Güngör, 2013).

Etkili bir iletişim kapsamında, insanların kendi doğru bildiklerini, tabularını karşı tarafa benimsetmeye zorlamaktan çok, karşıdakini anlamaya ve mesajını karşısındakine sunacağı katkıları keşfetmeye çalışmak ile uğraşması gerekmektedir. Bireylerin ilk önce karşısındakini anlaması daha sonra kendisini anlatmaya çalışması etkili bir iletişimin bel kemiğini oluşturmaktadır (Yüksel, 2019).

Etkili bir iletişim içerisinde bireyler karşısındaki kişileri anladıkları ve ortaya koymak istedikleri mesajı bir de kendisi anladığı şekilde geri bildirim içerisinde bulunmaktadır. Konuşanların duygu, davranış ve sözlerinden yola çıkarak tanımlaması ile mesajı kavrar ve geri dönütler ile yansıtmaktadır. Bahsi geçmekte olan bütün olaylar etkili iletişimin unsurları olarak kabul edilmektedir (Korkut, 2004).

Etkili bir iletişimin başarılı bir şekilde sonuçlanabilmesi için, iletişim içerisinde bulunan bütün bireylerin kurulacak olan iletişim için istekli olması birinci şart olarak karşımıza çıkmaktadır. Belirli bir konu çerçevesinde paylaşım yapılması iki tarafın da mekân, zaman ve duygusal açıdan, bahsi geçmekte olan konu çerçevesinde bir çözüm üretmesi adına ortak bir şekilde iletişime açık olması ve iletişime önem vermesi, iletişimin sağlanabilmesi için çok önemli olmaktadır (Cihangir, 2004).

### 2.4.1. Etkili İletişim Becerileri

Etkili iletişim, bireylerin ve toplumların birlikte huzur ve barış içerisinde yaşamalarını sağlamakta ciddi bir etmen olarak ele alınmaktadır. İletişim, uygar bir seviyede gerçekleşmediği zaman yerini savaşlara ve çatışmalara bırakmaktadır. Etkili bir iletişimin olabilmesi için, kaynakların göndermek istedikleri mesajları, alıcıların doğru ve sağlıklı bir şekilde algılaması ve bu durumu karşıya yansıtabilmesi için mesajların, içeriğine uygun anlamlı bir şekilde geri bildiriminin sağlanması gerekmektedir. Etili iletişim planlı bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Belirli bir amaç doğrultusunda gerçekleşmektedir (Güven, 2016). Etkili iletişim için, iletişimde bulunan insanlarda empati kurabilme, ben dilini kullanma, ego geliştirici dili sağlıklı bir şekilde kullanma, kendini tanıma ve etkili dinleme becerilerinin olması gerekmektedir (Şahin ve Aral, 2012).

#### 2.4.1.1. Kendini Tanıma/Açma

Etkili bir iletişimde ilk önce insanların kendilerini tanıması gerekmektedir. Etkili iletişime Bireylerin kendi iç dünyaları ile kurdukları dengeli bir iletişimi kurmasıyla başlanması gerekmektedir. Kendini tanıma, bireylerin kendi yeteneklerini, zayıflıklarını bilmesi ve tanıması tüm bunların yanında kabullenmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sayede insanlar çevrelerinde meydana gelen olaylara ya da durumlara daha kolay anlamlar yükleyebilmektedir. Bu durum etkileşim içerisinde bulunmakta olan diğer bireyleri de etkilemektedir (Şengün, 2013). Kendini tanıma, bireyler için ömür boyu sürmekte olan bir süreç olarak değerlendirilmektedir. İnsanların kendileri ile farkına varabileceği ve hiç fark edemeyeceği pek çok niteliği bulunmaktadır. Johari penceresi ile (kendini tanıma penceresi) insanların bilinmeyen ve bilinen yönlerinin farkına varması mümkün olmaktadır (Şengün, 2019). Bahsi geçmekte olan pencereler aşağıda maddeler halinde sıralanmaktadır.

* Açık Alan: Yaş, cinsiyet, din, medeni durum gibi herkesin farkında olabileceği nitelikler.
* Kör Alan: İnsanların kendilerinin farkında olmamasına rağmen çevresindekilerin farkında olduğu nitelikler.
* Gizli Alan: İnsanların sadece kendilerinin bildiği nitelikler
* Bilinmeyen Alan: İnsanların kendilerinin ve çevresindekilerin henüz bilmediği nitelikler.

#### 2.4.1.2. Empati

Empati, insanların kendi bakışlarından sıyrılarak, olayları etkileşim halinde bulundukları insanların gözünden görebilmesine, o kişinin aktarmak istediği duygu ve düşüncelerini tam manası ile anlayarak, hissetmesine ve ne anladığını da karşısındakine iletmesini kapsam altına almaktadır. Empati olgusu; sözel ifadeler ile birlikte kişilerin ses tonu ve beden dili ile ifade ettiklerini de dikkate almaktadır (Öztekin, 2017).

Kişiler arası etkili iletişimin sağlanabilmesi ve sağlıklı bir etkileşimin gerçekleştirilmesi adına bir yol olarak empati kullanılmaktadır. Empati, bir kişinin kendisini etkileşim halinde bulunduğu kişinin yerine koyması ile birlikte, karşısındakinin duygu ve düşüncelerini anlayarak yorumlaması olarak tanımlanabilmektedir (Gecikli, 2016).

Dökmen (2008) empatiyi üç aşamalı bir sınıflandırma kapsamında değerlendirmektedir. Bu basamaklar aşağıda maddeler halinde iletilmektedir.

* Onlar basamağı, empatinin en alt düzeyi olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişiler karşıdaki bireylerin sorunlarını dikkatli bir şekilde dinlememektedir. Klişe sözler kullanarak geri dönüt sağlamaktadır.
* Ben basamağı, bireylerin karşısındaki bireylere, onların hissettiklerini anladıklarını söyledikleri basamak olarak karşımıza çıkmaktadır.
* Sen basamağı, istenilen empati düzeyi olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### 2.4.1.3. Ben Dili

Kişilerarası etkileşimde, tarafların kendilerini uygun bir dil ile ifade etmeleri oldukça önemli bir olgu olarak kabul edilmektedir (Darington ve Brower, 2012). İletişim süreçlerinde gerginlik ve kızgınlık gibi olumsuz düşünce ve duyguların karşı tarafa yansıtılmadan, istenilen mesajları aktarabilmesine ben dili olanak sağlamaktadır (Yüksel, 2010). Ben dili kullanılırken bireylerin davranışlarına daha çok odaklanması gerekmektedir. Ben dilinde benimsenmekte olan amaç karşıdakinin değiştirilmesi için çabalamak olarak ele alınmamaktadır. Asıl amaç karşıdaki bireye kendini daha iyi açıklamaya çalışmak olarak karşımıza çıkmaktadır. Gösterilen tepkiler, oluşmuş olan duygu ve düşüncelerine yönelik olmamaktadır (Darrington ve Brower, 2012).

#### 2.4.1.4. Egoyu Geliştirici Dil

Egoyu geliştirici dil, olumsuz bir özellik, davranış veya tutum için daha kabul edilebilir seviyede ve saldırgan olmayan bir dil olarak karşımıza çıkmaktadır. Bahsi geçmekte olan durum, insanların olumsuz davranışlarına odaklanmayı sağladığı için bireylerin özgüvenlerine zarar vermektedir. Her insanın kendisine vermiş olduğu değer özgüven kavramı ile tanımlanmaktadır. Özgüven, diğer insanların, insanlara yönelik göstermiş oldukları tepkileri ile şekillenmektedir (Tezel, 2004).

#### 2.4.1.5. Etkin Dinleme

Dinleme olgusu, insanların çevresindeki uyaranları alma süreci olarak karşımıza çıkmaktadır. Pasif bir davranış olmayan dinleme, aktif bir süreç olarak kabul edilmektedir (Mutlu, 2018). İnsanların kurmuş oldukları ilişkilerde dinleme olgusu büyük bir öneme sahip olmaktadır. İletişim sürecinin devamlılığı dinleme ile sağlanabilmektedir. Kişiler arası iletişimde dinlemenin gerçekleşmesine yönelik aşağıda maddeler halinde nedenler sunulmaktadır (Cihangir, 2004).

* Dinleyici tüm dikkatini konuşana vermelidir.
* Dinleyici, konuşanın ne söyleyeceğini tahmin etmek ile uğraşmamalıdır.
* Dinleyici yorumlamaya açık ancak yargılayıcı olmayan bir şekilde dinleme gerçekleştirmektedir.
* Dinleyiciler gerektiği yerde kafa karışıklığını önlemek adına sorular sorabilmekledir.
* Dinleyici, konuşmacıya dinlendiğini hissettirmelidir.

### 2.4.2. Etkili İletişim Becerileri ve Spor İlişkisi

Etkili bir iletişim kurabilmekte olan her insan, spor faaliyetleri içerisinde bulunduğu takımın bir parçası olma konusunda takımın hedeflerine uygun bir şekilde hareket edebilmektedir. Böylece sporcunun maç esnasında, diğer takım arkadaşları ile birlikte bir uyum sağlamasına olanak sağlanmaktadır. Yine karşılaşma öncesinde yöneticilerin görüşleri, yorum ve önerilerini göz önüne alınması sağlanmaktadır. Karşılaşma öncesinde takım arkadaşları ve yönetici ile düzenli antrenmanların yapılmasını sağlamaktadır. Bireylerin spor faaliyetleri kapsamında hedeflenen başarıya ulaşabilmesi, takım arkadaşları ve yöneticileri ile kuracakları ilişkiler ile sağlanabilmektedir. Sporcu bir takım ya da bireysel sporlar ile uğraşsa bile, sporcuların birbirleri ile kuracakları sağlıklı bir iletişimin yöntemleri ve sporcuların liderleri ile sürdürecekleri iletişim, sporcuların gösterecekleri atletik başarılar açısından da büyük bir öneme sahip olmaktadır. Örnek vermek amacı ile, sporcunun antrenörün sergilemiş olduğu beden dilinden bir anlam çıkarması, başarısını etkileyebilmektedir. Bu bağlamdan bakıldığı zaman etkili bir iletişim kuramayan antrenörün, sporcusunun başarısını olumsuz yönde etkilemesine sebep olmaktadır. Tam tersi bir durumda ise sporcunun performansını arttırabilecek niteliklere de sahip olacaktır (Gerçek, 2017).

Etkili iletişim kurulabilen her ortamda olduğu gibi spor faaliyetleri yürütülmekte olan ortamlar içerisinde de barışçıl bir ortam sağlanabilmektedir. Spor gibi fiziksel pek çok zorluğun bulunduğu faaliyetlerde birbirlerini anlayan bireylerin başarı şansının artacağı düşünülmektedir. Spor faaliyetleri yürüten kurumlarda bulunan yöneticilerin ve üst kademenin doğru iletişim yolları ile sporcularına yaklaşabilmesi, sporcuların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumlu yönde etkilediği gibi, sportif başarısını da doğrudan etkilemektedir.

## 2.5. İlgili Araştırmalar

Deniz (2017) yapmış olduğu çalışmasında, duygusal zekâ düzeyleri ile mesleki benlik saygıları arasındaki ilişkiyi incelemeye çalışmıştır. 142 kadın ve 115 erkek öğretmenin katılımı ile gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarına göre, farklı branşlar da görev yapmakta olan öğretmenlerin mesleki benlik saygıları ile duygusal zekâ düzeyleri arasında pozitif yönde ilerleyen ve anlamlı birtakım ilişkilerin olduğunu belirlemiştir. Öğretmenlerin duygusal zekâ düzeylerinin ise mezun oldukları okul, cinsiyetleri ve görevli oldukları okulun kademesine göre anlamlı farklılıkların olduğu aktarılmaktadır.

Buluş, Atan ve Sarıkaya (2017) tarafından yürütülmüş olan bir çalışmada, etkili iletişim becerileri farklı açılardan değerlendirilmeye çalışılmıştır. Çalışma kapsamında yeni bir kavramsal çerçevenin önerilmesi ve bahsi geçmekte olan kavramsal çerçeve kapsamında önerilmekte olan iletişim becerilerini değerlendirmesini sağlayan bir ölçek geliştirmeyi amaçladıkları çalışma kapsamında ego destekleyici dil, aktif katılımlı dinleme, kendini açma/kendini tanıma, ben dili ve empati olmak üzere beş temel iletişim becerisi üzerine yoğunlaşılmıştır. Bu becerilerin değerlendirilmesi amacı ile geliştirilmiş olan ölçeğin taslak formu Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesinde eğitim görmekte olan 3 ve 4.sınıf öğrencilerine uygulanmıştır. Geçerlilik analiz kapsamı altında, madde analizi, açıklayıcı faktör ve ölçekler arası korelasyon analizi kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğinin incelenmesi ise Cronbach alfa katsayısı kullanılarak sağlanmıştır. Sonuçlar, ölçeklerin kavramsal çerçevede önerildiği şekil itibari ile 5 faktör çerçevesinde sınırlandırılmış ve psikometrik niteliklerinin kabul edilebilirliği listelenmiştir.

Karamehmetoğlu (2017) yürüttüğü çalışmasında beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeylerini, mesleki öz yeterlilikleri ve kişilerarası problem çözme yetenekleri arasındaki ilişkileri araştırmaya çalışmıştır. 230 adet katılımcı ile kişisel bilgi formu, schutte duygusal zekâ ölçeği, öğretmen öz yeterlilik ölçeği ve kişiler arası problem çözme envanteri uygulanarak bir çalışma yürütülmüştür. Yapılan araştırmanın sonucunda beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar elde edilememiştir. Duygusal zekâ düzeyinin mesleki öz yeterliliğinin öğrencilerin katılımına yönelik, öğretmen stratejilerini kullanmaya yönelik ve sınıf yönetimlerine yönelik tüm öz yeterlilik alt boyutlarının bir yordayıcısı olarak kabul edilmekte olan ve bahsi geçmekte olan değişkenler ile birlikte duygusal zekâ arasında pozitif bir ilişkinin var olduğu sonucuna ulaşılabilmiştir.

# 3. GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın modeli, evreni ve örneklem seçimi ile ilgili bilgilerin yanı sıra araştırmada kullanılan veri toplama araçları tanımlanarak, toplanan verilerin nasıl analiz edildiği açıklanmaktadır.

## 3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada nicel araştırma yaklaşımlarından genel tarama modelinden olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel Tarama Modeli, önemli sayıda öğeden oluşan bir evrendeki nüfusun kapsamlı bir değerlendirmesini yapmak amacıyla, evrenin tamamını veya ondan temsili bir örneği değerlendirmek için kullanılan metodolojilerle ilgilidir. İlişkisel tarama modelinde en az 2 değişken arasındaki bağlantılar incelenmektedir. Nicel veriler anketlerin uygulanması yoluyla elde edilir. Elde edilen niceliksel verilerin istatistiksel analizi yoluyla çıkarımlar yapılmaya çalışılmaktadır. Daha sonra incelenen senaryo veya konuya ilişkin kapsamlı bir çerçeve oluşturulduktan sonra bu çerçeveden ayrı bir bölüm seçilerek özgün vaka çalışmalarına başlanır. Bu özel araştırma biçimi olayların, nesnelerin, varlıkların, kurumların ve çeşitli disiplinlerin doğasını ve özelliklerini açıklamaya çalışır (Büyüköztürk vd., 2013). Ayrıca tarama araştırması kapsamında, çalışma evreninden alınan örneklemin demografik özellikleri, önceden belirlenen konulara bakış açıları ve konuya ilişkin tercihleri tespit edilmeye çalışılır (Bahtiyar ve Can, 2016). Çalışmada, genel puan ile konuyla ilgili olarak belirlenen değişkenler arasındaki eşitsizliği analiz edilmiştir.

## 3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın evreni; Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesindeki öğrencilerden oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemi Seçkisiz Örnekleme Yöntemlerinden Basit Seçkisiz Örnekleme Yöntemi ile belirlenmiştir. Araştırmada gereken en küçük örneklem büyüklüğüne ulaşmak için Büyüköztürk vd. (2020) tarafından geliştirilen formül kullanılmıştır. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesinin öğrenci sayısı fakülteden edinilen bilgiye göre 1492 olduğundan evren büyüklüğü 1492 olarak alınmıştır.

Formül: n= N \* t2 \* p \* q / d2 (N-1) + t2 \* p \* q

n= 1492\*3,84\*0,50\*0,50/0,0025(1491)+3,84\*0,50\*0,50

n=1432,9168/4,6879= 305,66= 306

Örneklem büyüklüğü 306 olarak hesaplanmıştır. Olası kayıplar göz önünde bulundurularak yaklaşık % 10 ekleme yapılarak örneklem büyüklüğü 339 olarak belirlenmiştir.

Araştırma etik kurul izninin alınmasını takiben Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi’nden izin alınarak yüz yüze uygulanmıştır.

**Çalışmaya Alınma Kriterleri:**

* + 17-30 yaş arası olmak,
  + Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesinde öğrenci olmak,
  + Çalışmaya katılmak için gönüllü olmak.

**Çalışmaya Alınmama Kriterleri:**

* + Belirlenen yaş aralığı dışında olmak,
  + Spor Bilimleri Fakültesinden başka bölümlerde öğrenci olmak,
  + Araştırmaya katılmak için gönüllü olmamak.

## 3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veri toplama araçları 3 bölümden meydana gelmektedir.

**Kişisel Bilgi Formu:** Araştırmacılar tarafından hazırlanan yaş, sınıf, cinsiyet, anne baba eğitim durumu, ailenin algılanan gelir düzeyi, spor branşlarına ilişkin bilgilerini sorgulayan 7 adet sorudan oluşmaktadır.

**Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği:** Schutte duygusal zekâ ölçeğinde katılımcıların duygusal zekâları 5’li likert tipindeki 41 madde ile ölçülmeye çalışılmıştır (1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum). Ölçek Schutte vd. (1998) tarafından geliştirilmiş, Austin vd. (2004) tarafından 41 madde olarak yeniden düzenlenmiş ve Tatar vd. (2011) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır, bunlar iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi şeklindedir. Ölçekte 3, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 14, 17, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 34, 35, 39, 40 ve 41. maddeler ters çevrilerek analize dahil edilmiştir. Ölçekten alınan yüksek puan duygusal zekânın yüksek olduğunu göstermektedir. Duygusal zekâ ölçeğinde ters yönde değerlendirilen ifadeler re-code yapılarak ölçeğe dahil edilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik düzeyi 0,773 olarak hesaplanmıştır. Alt boyutlarının Alpha değerleri; iyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi 0,745, duyguların kullanımı 0,754, duyguların değerlendirilmesi 0,800 güvenilirlik düzeyinde bulunmuştur. Alt boyutların tümüne bakıldığında güvenilirlik düzeyleri tüm alanlarda yeterli durumdadır.

**Etkili İletişim Becerileri Ölçeği:** Etkili İletişim Becerileri ölçeğinde katılımcıların iletişim becerileri 5’li likert tipindeki 34 madde ile ölçülmeye çalışılmıştır (1= Hiç uygun değil, 5= Tamamen uygun). Ölçek Buluş vd. (2017) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte yer alan her bir alt boyut farklı yapıları ölçtüğünden puanlama toplam üzerinden değil alt boyutlar üzerinden yapılmaktadır. Ölçekte yer alan 15, 16, 28, 32 ve 33 numaralı maddeler tersten puanlanmaktadır. Böylece her bir alt boyuttan alınan toplam puan yükseldikçe iletişim becerilerini kullanma düzeyi de yükselmektedir. Katılımcılar, maddelerdeki durumlara tepkilerini “Hiç Uygun Değil”, “Çok Az Uygun”, “Kısmen Uygun”, “Çoğunlukla Uygun” ve “Tamamen Uygun” şeklinde derecelenen 5’li Likert tipi ölçek üzerinden vermektedirler.

Ölçek 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar ise Egoyu Geliştirici Dil 1, 2, 3, 4, 5, 6 maddeler; Etkin Dinleme 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 maddeler; Kendini Tanıma/Açma 15, 16, 17, 18, 19 maddeler; Empati 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 maddeler ve Ben Dilini Kullanma 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 maddelerdir. Boyutlara göre Cronbach’ s Alfa katsayıları Egoyu geliştirici dil: 0,724; Etkin dinleme: 0,838; Kendini Tanıma-Kendini Açma: 0,763; Empati: 0,849 ve Ben Dilini Kullanma: 0,827 olarak ifade edilmiştir.

## 3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Çalışmaya Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu’ ndan onay alındıktan sonra başlanmış, çalışmaya katılacak kişiler yazılı ve sözlü olarak araştırmanın amacı hakkında bilgilendirilmiş ve kimlik bilgilerinin gizlilik esasına uygun şekilde korunması koşuluyla onayları alınmıştır. Çalışmanın yürütüleceği Spor Bilimleri Fakültesinden gerekli izin alınmıştır. Çalışma için seçilen fakülte birçok spor branşında öğrenciye sahip olmasından dolayı çalışma için uygun görülmüştür. Araştırmaya katılmak isteyen fakülte öğrencileri, anket uygulaması öncesinde gerekli koşullar hususunda yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilmiştir.

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde uygun olan analiz programından faydalanılmıştır. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlarının yanı sıra, “güvenilirlik analizi” ve demografik verilerle anket yargı ifadelerinin ilişkilerini ölçen parametrik testler yapılmıştır.

Araştırmada katılımcıların demografik bilgilerine yönelik elde edilen veriler betimsel istatistik yöntemiyle ortalama ve frekans değerleri hesaplanmıştır. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenirliğini belirlemek için Cronbach alfa katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda ölçeklerin Cronbach alfa katsayıları .74 ile .89 arasında çıkmıştır. Cronbach alfa katsayısına göre bir ölçeğin güvenilir olarak kabul edilmesi için Cronbach alfa değerinin .70 ve üstü değerlerde olması gerekmektedir (Tavşancıl, 2002). Elde edilen kat sayı değerinin .70’ten büyük olması bu araştırmada kullanılan ölçeğin yüksek güvenirlikte bir ölçek olduğunu gösterir.

**Tablo 8.** Araştırmanın geçerlik ve güvenirliği

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Madde Sayıları** | **Cronbach Alfa Güvenirlik Katsayıları** |
| Egoyu Geliştirici Dil | 6 | .84 |
| Etkin Dinleme | 8 | .89 |
| Kendini Tanıma/Açma | 5 | .78 |
| Empati | 8 | .89 |
| Ben Dilini Kullanma | 7 | .74 |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | 21 | .84 |
| Duyguların Kullanımı | 7 | .77 |
| Duyguların Değerlendirilmesi | 13 | .83 |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | 41 | .84 |

Bu noktada parametrik veya parametrik olmayan analiz yöntemleri arasında uygun seçimi belirlemek için veriler üzerinde normallik testi yapılması zorunludur. Ölçek puanlarının normal dağılıma uygunluğunu değerlendirmenin temel prosedürü çarpıklık ve basıklık istatistiklerinin hesaplanmasını içerir. Normal dağılımın yeterliliği çoğunlukla +2 ile -2 aralığında olması beklenen ölçek puanlarından elde edilen basıklık ve çarpıklık değerlerinin değerlendirilmesiyle belirlenir. Sonuç olarak ölçek puanlarının normal dağılıma sahip olduğu kabul edilmiştir. Verilen ortam içerisinde yapılan analizlerde parametrik yaklaşımlar kullanılmıştır. Analizlerde test tekniklerinden bağımsız gruplar t testi ve tek yönlü varyans testi kullanılmıştır. Ayrıca korelasyon analizi ve regresyon analizi uygulanmıştır.

**Tablo 9.** Araştırmanın normallik analizi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ortalama** | **Std. Sapma** | **Çarpıklık** | **Basıklık** |
| Egoyu Geliştirici Dil | 22,7876 | 4,40572 | -,473 | -,068 |
| Etkin Dinleme | 32,1209 | 5,99557 | -,625 | -,374 |
| Kendini Tanıma/Açma | 17,7109 | 3,82133 | -,029 | -,003 |
| Empati | 31,1563 | 5,90775 | -,420 | -,111 |
| Ben Dilini Kullanma | 23,9705 | 3,62915 | ,239 | ,245 |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | 79,2183 | 11,25838 | -,740 | 1,066 |
| Duyguların Kullanımı | 22,0826 | 5,13881 | -,260 | -,264 |
| Duyguların Değerlendirilmesi | 43,5575 | 9,88867 | -,275 | -,052 |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | 144,8584 | 18,19773 | ,112 | -,657 |

# 4. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırmadan elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

**Tablo 10.** Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin tanıtıcı istatistikler

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Değişken** | **Ortalama** | **Standart Sapma** | **Min** | **Max** | **Ranj** | **Çarpıklık** | **Basıklık** |
| Egoyu Geliştirici Dil | 22,7876 | 4,40572 | 10,00 | 30,00 | 20,00 | -0,473 | -0,068 |
| Etkin Dinleme | 32,1209 | 5,99557 | 14,00 | 40,00 | 26,00 | -0,625 | -0,374 |
| Kendini Tanıma/Açma | 17,7109 | 3,82133 | 5,00 | 25,00 | 20,00 | -0,029 | -0,003 |
| Empati | 31,1563 | 5,90775 | 10,00 | 40,00 | 30,00 | -0,420 | -0,111 |
| Ben Dilini Kullanma | 23,9705 | 3,62915 | 13,00 | 35,00 | 22,00 | 0,239 | 0,245 |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | 79,2183 | 11,25838 | 35,00 | 101,00 | 66,00 | -0,740 | 1,066 |
| Duyguların Kullanımı | 22,0826 | 5,13881 | 8,00 | 34,00 | 26,00 | -0,260 | -0,264 |
| Duyguların Değerlendirilmesi | 43,5575 | 9,88867 | 14,00 | 65,00 | 51,00 | -0,275 | -0,052 |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | 144,8584 | 18,19773 | 94,00 | 189,00 | 95,00 | 0,112 | -0,657 |

Egoyu Geliştirici Dil boyutunda puanlar genellikle 22,79 ± 4,41, Etkin Dinleme boyutunda 32,12 ± 6,00, Kendini Tanıma/Açma boyutunda 17,71 ± 3,82, Empati boyutunda 31,16 ± 5,91, Ben Dilini Kullanma boyutunda 23,97 ± 3,63, İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi boyutunda 79,22 ± 11,26, Duyguların Kullanımı boyutunda 22,08 ± 5,14, Duyguların Değerlendirilmesi boyutunda 43,56 ± 9,89 ve Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği boyutunda 144,86 ± 18,20 aralığında dağılmıştır.

Verilerin genel olarak normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir ve bu nedenle analizlerde parametrik testler kullanılmıştır. Bu durum, verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal dağılıma yakın olduğunu ve parametrik testlerin kullanılmasının uygun olduğunu göstermektedir.

**Tablo 11.** Katılımcıların kişisel bilgilerinin dağılımı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | N | % |
| Yaş | 17 | 1 | ,3 |
| 18 | 67 | 19,8 |
| 19 | 69 | 20,4 |
| 20 | 50 | 14,7 |
| 21 | 53 | 15,6 |
| 22 | 45 | 13,3 |
| 23 | 20 | 5,9 |
| 24 | 8 | 2,4 |
| 25 | 5 | 1,5 |
| 26 | 3 | ,9 |
| 27 | 3 | ,9 |
| 28 | 3 | ,9 |
| 29 | 3 | ,9 |
| 30 | 9 | 2,7 |
| Sınıf | 1 | 146 | 43,1 |
| 2 | 58 | 17,1 |
| 3 | 40 | 11,8 |
| 4 | 95 | 28,0 |
| Cinsiyet | Kadın | 195 | 57,5 |
| Erkek | 144 | 42,5 |
| Anne Eğitim Durumu | İlkokul mezunu | 127 | 37,5 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 22,7 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 23,9 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 11,5 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 1,2 |
| Diğer | 11 | 3,2 |
| Baba Eğitim Durumu | İlkokul mezunu | 117 | 34,5 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 26,8 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 23,9 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 12,7 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 1,5 |
| Diğer | 2 | ,6 |
| Gelir Durumu | Çok yetersiz | 23 | 6,8 |
| Yetersiz | 54 | 15,9 |
| Normal | 219 | 64,6 |
| Oldukça yeterli | 43 | 12,7 |
| Spor Branşı | Bireysel | 176 | 51,9 |
| Takım sporu | 163 | 48,1 |

Katılımcıların kişisel bilgilerinin dağılımı incelendiğinde yaşları 17 ile 30 arasında değişmektedir. 146 katılımcı 1. sınıfta, 58 katılımcı 2. sınıfta, 40 katılımcı 3. sınıfta ve 95 katılımcı ise 4. sınıfta eğitim görmektedir. 195 katılımcı kadınken 144 katılımcı ise erkektir. Katılımcıların çoğunluğunun anne ve baba eğitim durumları ilkokul mezunudur. 23 katılımcı çok yetersiz, 54 katılımcı yetersiz, 219 katılımcı normal ve 43 katılımcı ise oldukça yeterli gelir durumuna sahiptir. 176 katılımcı bireysel sporlarla 163 katılımcı ise takım sporlarıyla ilgilenmektedir.

**Tablo 12.** Katılımcıların yaş gruplarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Değişken** | **Grup** | **n** | **Ortalama** | **Standart Sapma** | **F Değeri** | **p Değeri** |
| Egoyu Geliştirici Dil | 18 Yaş ve Altı | 68 | 22,8088 | 4,37175 |  |  |
| 19-20 Yaş | 119 | 23,1092 | 4,49819 | 0,464 | 0,708 |
| 21-22 Yaş | 98 | 22,6531 | 4,10708 |
| 23 Yaş ve Üzeri | 54 | 22,2963 | 4,81597 |  |  |
| Etkin Dinleme | 18 Yaş ve Altı | 68 | 32,5882 | 5,52399 |  |  |
| 19-20 Yaş | 119 | 32,6471 | 6,33204 | 1,094 | 0,352 |
| 21-22 Yaş | 98 | 31,2959 | 6,02779 |
|  | 23 Yaş ve Üzeri | 54 | 31,8704 | 5,71673 |  |  |
| Kendini Tanıma/Açma | 18 Yaş ve Altı | 68 | 17,7059 | 4,3471 |  |  |
| 19-20 Yaş | 119 | 18,084 | 3,78126 | 0,737 | 0,531 |
| 21-22 Yaş | 98 | 17,3163 | 3,52194 |
| 23 Yaş ve Üzeri | 54 | 17,6111 | 3,75382 |  |  |
|  | 18 Yaş ve Altı | 68 | 31,4559 | 5,62891 |  |  |
|  | 19-20 Yaş | 119 | 31,605 | 5,87903 |  |  |
| Empati | 21-22 Yaş | 98 | 31,0306 | 6,15513 | 0,969 | 0,407 |
|  | 23 Yaş ve Üzeri | 54 | 30,0185 | 5,85836 |
| Ben Dilini Kullanma | 18 Yaş ve Altı | 68 | 24,0735 | 3,90681 |  |  |
| 19-20 Yaş | 119 | 24,3866 | 3,72147 | 1,19 |  |
| 21-22 Yaş | 98 | 23,4694 | 3,09374 | 0,313 |
| 23 Yaş ve Üzeri | 54 | 23,8333 | 3,93221 |  |  |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | 18 Yaş ve Altı | 68 | 80,4853 | 9,37047 | 0,491 | 0,689 |
| 19-20 Yaş | 119 | 79,3782 | 11,87219 |
| 21-22 Yaş | 98 | 78,4286 | 11,79638 |  |  |
| 23 Yaş ve Üzeri | 54 | 78,7037 | 11,19405 |  |  |
| Duyguların Kullanımı | 18 Yaş ve Altı | 68 | 23,9559 | 4,98785 |  |  |
| 19-20 Yaş | 119 | 22,042 | 5,18864 | 5,184 | 0,002 |
| 21-22 Yaş | 98 | 20,8163 | 5,05505 |
| 23 Yaş ve Üzeri | 54 | 22,1111 | 4,77283 |  |  |
| Duyguların Değerlendirilmesi | 18 Yaş ve Altı | 68 | 44,9706 | 7,40909 |  |  |
| 19-20 Yaş | 119 | 43,9748 | 10,23409 |  |  |
| 21-22 Yaş | 98 | 41,8163 | 10,82603 | 1,594 | 0,191 |
| 23 Yaş ve Üzeri | 54 | 44,0185 | 9,88708 |  |  |
|  | 18 Yaş ve Altı | 68 | 149,4118 | 15,71408 | 2,925 | 0,034 |
|  | 19-20 Yaş | 119 | 145,395 | 17,76409 |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | 21-22 Yaş | 98 | 141,0612 | 20,05036 |
|  | 23 Yaş ve Üzeri | 54 | 144,8333 | 17,53568 |  |  |

Katılımcıların yaşlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde duyguların kullanımı ve schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05). Bu sonuçlar incelendiğinde, etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâ açısından yaş grupları arasında; duyguların kullanımı boyutunda 18 yaş altı grupta en yüksek puan görülürken 21-22 yaş aralığında en düşük puanı aldığı gözlemlenmiştir. Schutte duygusal zekâ ölçeğine bakıldığında yine 18 yaş altı grubun en yüksek puanı aldığı görülürken, 21-22 yaş grubunda en düşük puan aldığı görülmüştür. Bazı değişkenlerde farklar olduğu, bazılarında ise olmadığı görülmektedir. Bu bulgular, etkili iletişim ve duygusal zekâ becerilerinin yaşa bağlı olarak değişebileceğini ve bu değişimlerin belirli yaş gruplarında daha belirgin olabileceğini göstermektedir.

**Tablo 13.** Katılımcıların sınıflarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | N | Ortalama | SS | F | p |
| Egoyu Geliştirici Dil | 1 | 146 | 23,5342 | 3,99165 | 3,688 | ,012 |
| 2 | 58 | 21,7759 | 4,47623 |
| 3 | 40 | 21,4750 | 4,87267 |
| 4 | 95 | 22,8105 | 4,58094 |
| Toplam | 339 | 22,7876 | 4,40572 |
| Etkin Dinleme | 1 | 146 | 33,4247 | 5,28868 | 6,504 | ,000 |
| 2 | 58 | 31,2241 | 6,41009 |
| 3 | 40 | 29,0750 | 6,91111 |
| 4 | 95 | 31,9474 | 5,85347 |
| Toplam | 339 | 32,1209 | 5,99557 |
| Kendini Tanıma/Açma | 1 | 146 | 17,7603 | 4,07905 | ,630 | ,596 |
| 2 | 58 | 18,0172 | 3,79053 |
| 3 | 40 | 16,9750 | 4,16633 |
| 4 | 95 | 17,7579 | 3,26071 |
| Toplam | 339 | 17,7109 | 3,82133 |
| Empati | 1 | 146 | 31,8562 | 5,32656 | 2,730 | ,044 |
| 2 | 58 | 31,1897 | 6,40848 |
| 3 | 40 | 28,8750 | 7,00984 |
| 4 | 95 | 31,0211 | 5,78328 |
| Toplam | 339 | 31,1563 | 5,90775 |
| Ben Dilini Kullanma | 1 | 146 | 24,6918 | 3,75925 | 4,073 | ,007 |
| 2 | 58 | 23,2759 | 3,51834 |
| 3 | 40 | 22,8750 | 3,48026 |
| 4 | 95 | 23,7474 | 3,37061 |
| Toplam | 339 | 23,9705 | 3,62915 |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | 1 | 146 | 80,1644 | 10,25672 | ,903 | ,440 |
| 2 | 58 | 78,8448 | 11,73808 |
| 3 | 40 | 77,0000 | 14,34555 |
| 4 | 95 | 78,9263 | 10,99540 |
| Toplam | 339 | 79,2183 | 11,25838 |
| Duyguların Kullanımı | 1 | 146 | 23,5411 | 4,67735 | 9,655 | ,000 |
| 2 | 58 | 20,0000 | 5,22477 |
| 3 | 40 | 20,1750 | 5,43440 |
| 4 | 95 | 21,9158 | 4,98437 |
| Toplam | 339 | 22,0826 | 5,13881 |
| Duyguların Değerlendirilmesi | 1 | 146 | 45,5274 | 7,96648 | 5,819 | ,001 |
| 2 | 58 | 40,1379 | 11,68212 |
| 3 | 40 | 40,4750 | 11,73202 |
| 4 | 95 | 43,9158 | 9,82037 |
| Toplam | 339 | 43,5575 | 9,88867 |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | 1 | 146 | 149,2329 | 16,08857 | 7,308 | ,000 |
| 2 | 58 | 138,9828 | 18,94821 |
| 3 | 40 | 137,6500 | 20,90829 |
| 4 | 95 | 144,7579 | 17,86755 |
| Toplam | 339 | 144,8584 | 18,19773 |

Katılımcıların sınıflarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde sınıfa göre etkili iletişim becerileri alt boyutlarından; egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma da anlamlı farklılıklar görülürken schutte duygusal zeka ölçeği alt boyutlarından; duyguların kullanımı, duyguların değerlendirilmesi ve Schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05).

Buna göre 1. sınıfta eğitimlerini sürdüren katılımcıların egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma, duyguların kullanımı, duyguların değerlendirilmesi ve Schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamaları daha yüksektir.

**Tablo 14.** Katılımcıların cinsiyetlerine göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Cinsiyet | N | Ortalama | SS | t | p |
| Egoyu Geliştirici Dil | Kadın | 195 | 23,2974 | 4,15843 | 2,499 | ,013 |
| Erkek | 144 | 22,0972 | 4,64595 |
| Etkin Dinleme | Kadın | 195 | 32,9795 | 5,86705 | 3,107 | ,002 |
| Erkek | 144 | 30,9583 | 5,99169 |
| Kendini Tanıma/Açma | Kadın | 195 | 17,9897 | 3,93503 | 1,567 | ,118 |
| Erkek | 144 | 17,3333 | 3,64126 |
| Empati | Kadın | 195 | 31,8513 | 5,85595 | 2,541 | ,012 |
| Erkek | 144 | 30,2153 | 5,86701 |
| Ben Dilini Kullanma | Kadın | 195 | 24,6923 | 3,92556 | 4,567 | ,000 |
| Erkek | 144 | 22,9931 | 2,92445 |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | Kadın | 195 | 80,6256 | 11,17980 | 2,703 | ,007 |
| Erkek | 144 | 77,3125 | 11,12074 |
| Duyguların Kullanımı | Kadın | 195 | 22,7179 | 5,47698 | 2,751 | ,006 |
| Erkek | 144 | 21,2222 | 4,51949 |
| Duyguların Değerlendirilmesi | Kadın | 195 | 44,3949 | 10,20173 | 1,820 | ,070 |
| Erkek | 144 | 42,4236 | 9,36410 |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | Kadın | 195 | 147,7385 | 17,80097 | 3,445 | ,001 |
| Erkek | 144 | 140,9583 | 18,06162 |

Katılımcıların cinsiyetlerine göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan bağımsız gruplar t testinde cinsiyete göre egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve Schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05).

Buna göre kadın katılımcıların egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve Schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamaları daha yüksektir.

**Tablo 15.** Katılımcıların anne eğitim durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | N | Ortalama | SS | F | p |
| Egoyu Geliştirici Dil | İlkokul mezunu | 127 | 23,0157 | 4,28912 | ,782 | ,563 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 22,9091 | 4,42535 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 22,8642 | 4,18854 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 21,6154 | 4,64314 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 21,2500 | 8,46069 |
| Diğer | 11 | 23,4545 | 4,90640 |
| Toplam | 339 | 22,7876 | 4,40572 |
| Etkin Dinleme | İlkokul mezunu | 127 | 32,2913 | 6,06069 | ,781 | ,564 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 32,6234 | 5,84006 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 32,0494 | 5,65000 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 30,6667 | 6,44545 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 29,7500 | 10,30776 |
| Diğer | 11 | 33,1818 | 5,81065 |
| Toplam | 339 | 32,1209 | 5,99557 |
| Kendini Tanıma/Açma | İlkokul mezunu | 127 | 17,5669 | 4,15110 | ,954 | ,446 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 18,2468 | 3,57681 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 17,4321 | 3,75146 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 17,5641 | 3,44731 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 15,5000 | 2,38048 |
| Diğer | 11 | 19,0000 | 3,57771 |
| Toplam | 339 | 17,7109 | 3,82133 |
| Empati | İlkokul mezunu | 127 | 31,7874 | 5,42866 | 1,044 | ,392 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 30,5455 | 6,29441 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 31,2593 | 5,84119 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 30,4103 | 5,75700 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 26,7500 | 12,63263 |
| Diğer | 11 | 31,6364 | 6,50035 |
| Toplam | 339 | 31,1563 | 5,90775 |
| Ben Dilini Kullanma | İlkokul mezunu | 127 | 24,0157 | 3,83175 | ,317 | ,902 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 23,8312 | 3,44659 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 24,1235 | 3,42922 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 23,6667 | 3,86164 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 22,7500 | 3,09570 |
|  | Diğer | 11 | 24,8182 | 3,76346 |  |  |
| Toplam | 339 | 23,9705 | 3,62915 |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | İlkokul mezunu | 127 | 80,0000 | 10,54318 | 1,460 | ,203 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 79,0260 | 12,18279 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 79,9259 | 11,07675 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 75,4359 | 10,76983 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 73,0000 | 22,10581 |
| Diğer | 11 | 82,0000 | 9,73653 |
| Toplam | 339 | 79,2183 | 11,25838 |

**Tablo 15.** Katılımcıların anne eğitim durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması (devamı)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Ortalama | SS | F | p |  |
| Duyguların Kullanımı | İlkokul mezunu | 127 | 21,4409 | 4,78034 | ,797 | ,553 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 22,4545 | 5,28291 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 22,6914 | 5,73725 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 21,8974 | 4,73950 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 22,0000 | 7,61577 |
| Diğer | 11 | 23,0909 | 3,98634 |
| Toplam | 339 | 22,0826 | 5,13881 |
| Duyguların Değerlendirilmesi | İlkokul mezunu | 127 | 43,9213 | 10,65670 | 1,168 | ,325 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 43,4545 | 9,04309 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 42,4938 | 9,84901 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 43,5128 | 9,22203 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 39,5000 | 8,96289 |
| Diğer | 11 | 49,5455 | 8,51309 |
| Toplam | 339 | 43,5575 | 9,88867 |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | İlkokul mezunu | 127 | 145,3622 | 18,59581 | 1,302 | ,263 |
| Ortaokul mezunu | 77 | 144,9351 | 17,89173 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 145,1111 | 17,67908 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 39 | 140,8462 | 18,75961 |
| Lisansüstü mezunu | 4 | 134,5000 | 11,56143 |
| Diğer | 11 | 154,6364 | 17,62539 |
| Toplam | 339 | 144,8584 | 18,19773 |

Katılımcıların anne eğitim durumlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde anne eğitim durumuna göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekânın istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir (p>0.05). Buna göre anne eğitim durumları farklı olan katılımcıların etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâları benzer düzeylerdedir.

**Tablo 16.** Katılımcıların baba eğitim durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | N | Ortalama | SS | F | p |
| Egoyu Geliştirici Dil | İlkokul mezunu | 117 | 23,0940 | 4,29912 | 1,355 | ,241 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 22,9341 | 4,73240 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 22,8765 | 4,13939 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 22,0698 | 4,00830 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 18,8000 | 5,63028 |
| Diğer | 2 | 20,0000 | 9,89949 |
| Toplam | 339 | 22,7876 | 4,40572 |
| Etkin Dinleme | İlkokul mezunu | 117 | 32,0769 | 5,90755 | ,894 | ,485 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 32,3956 | 6,20731 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 32,3704 | 5,77158 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 31,9302 | 5,81212 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 27,2000 | 7,82304 |
| Diğer | 2 | 28,5000 | 12,02082 |
| Toplam | 339 | 32,1209 | 5,99557 |

**Tablo 16.** Katılımcıların baba eğitim durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması (devam)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kendini Tanıma/Açma | İlkokul mezunu | 117 | 17,5385 | 3,72905 | ,706 | ,619 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 18,0769 | 3,84485 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 17,7654 | 4,11483 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 17,4419 | 3,63385 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 15,6000 | 2,70185 |
| Diğer | 2 | 20,0000 | 1,41421 |
| Toplam | 339 | 17,7109 | 3,82133 |
| Empati | İlkokul mezunu | 117 | 31,1795 | 6,00806 | 2,214 | ,053 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 31,6374 | 5,56680 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 31,5309 | 5,33874 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 30,3256 | 6,30465 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 23,2000 | 8,81476 |
| Diğer | 2 | 30,5000 | 13,43503 |
| Toplam | 339 | 31,1563 | 5,90775 |
| Ben Dilini Kullanma | İlkokul mezunu | 117 | 23,6239 | 3,46591 | 1,167 | ,325 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 24,7363 | 3,43134 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 23,7901 | 4,01471 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 23,7674 | 3,51756 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 23,2000 | 3,96232 |
| Diğer | 2 | 23,0000 | 7,07107 |
| Toplam | 339 | 23,9705 | 3,62915 |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | İlkokul mezunu | 117 | 79,5214 | 11,25381 | ,586 | ,711 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 79,3297 | 11,52972 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 79,7654 | 10,51935 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 78,0233 | 10,86166 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 71,8000 | 19,11021 |
| Diğer | 2 | 78,5000 | 23,33452 |
| Toplam | 339 | 79,2183 | 11,25838 |
| Duyguların Kullanımı | İlkokul mezunu | 117 | 21,3761 | 4,72653 | ,919 | ,469 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 22,3516 | 5,48812 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 22,3457 | 5,33423 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 22,7674 | 4,87382 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 22,0000 | 7,24569 |
| Diğer | 2 | 26,0000 | 4,24264 |
| Toplam | 339 | 22,0826 | 5,13881 |
| Duyguların Değerlendirilmesi | İlkokul mezunu | 117 | 44,0000 | 10,65364 | ,326 | ,897 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 42,7912 | 9,74852 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 43,3951 | 8,90460 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 44,3023 | 10,01079 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 41,6000 | 9,71082 |
| Diğer | 2 | 48,0000 | 15,55635 |
| Toplam | 339 | 43,5575 | 9,88867 |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | İlkokul mezunu | 117 | 144,8974 | 18,57621 | ,367 | ,871 |
| Ortaokul mezunu | 91 | 144,4725 | 18,59471 |
| Lise ve dengi okul mezunu | 81 | 145,5062 | 17,24320 |
| Yüksek okul/Üniversite mezunu | 43 | 145,0930 | 17,93349 |
| Lisansüstü mezunu | 5 | 135,4000 | 15,93110 |
| Diğer | 2 | 152,5000 | 43,13351 |
| Toplam | 339 | 144,8584 | 18,19773 |

Katılımcıların baba eğitim durumlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde baba eğitim durumuna göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekânın istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir (p>0.05). Buna göre baba eğitim durumları farklı olan katılımcıların etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâları benzer düzeylerdedir.

**Tablo 17.** Katılımcıların gelir durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | N | Ortalama | SS | F | p |
| Egoyu Geliştirici Dil | Çok yetersiz | 23 | 21,5217 | 4,05496 | 1,174 | ,320 |
| Yetersiz | 54 | 22,5185 | 3,37997 |
| Normal | 219 | 22,8311 | 4,60093 |
| Oldukça yeterli | 43 | 23,5814 | 4,65594 |
| Toplam | 339 | 22,7876 | 4,40572 |
| Etkin Dinleme | Çok yetersiz | 23 | 30,3913 | 6,30108 | 1,185 | ,315 |
| Yetersiz | 54 | 31,3704 | 5,89626 |
| Normal | 219 | 32,3744 | 5,85109 |
| Oldukça yeterli | 43 | 32,6977 | 6,62440 |
| Toplam | 339 | 32,1209 | 5,99557 |
| Kendini Tanıma/Açma | Çok yetersiz | 23 | 17,6522 | 2,97885 | ,111 | ,953 |
| Yetersiz | 54 | 17,4630 | 3,32352 |
| Normal | 219 | 17,7900 | 3,92027 |
| Oldukça yeterli | 43 | 17,6512 | 4,36372 |
| Toplam | 339 | 17,7109 | 3,82133 |
| Empati | Çok yetersiz | 23 | 29,6522 | 5,95138 | ,921 | ,431 |
| Yetersiz | 54 | 30,7222 | 4,48653 |
| Normal | 219 | 31,2511 | 6,11855 |
| Oldukça yeterli | 43 | 32,0233 | 6,34893 |
| Toplam | 339 | 31,1563 | 5,90775 |
| Ben Dilini Kullanma | Çok yetersiz | 23 | 23,5217 | 2,95219 | ,259 | ,855 |
| Yetersiz | 54 | 23,7407 | 2,77581 |
|  | Normal | 219 | 24,0320 | 3,84014 |  |  |
| Oldukça yeterli | 43 | 24,1860 | 3,86225 |
| Toplam | 339 | 23,9705 | 3,62915 |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | Çok yetersiz | 23 | 74,6087 | 10,99479 | 1,731 | ,160 |
| Yetersiz | 54 | 79,4074 | 9,32337 |
| Normal | 219 | 79,2740 | 10,95352 |
| Oldukça yeterli | 43 | 81,1628 | 14,44683 |
| Toplam | 339 | 79,2183 | 11,25838 |
| Duyguların Kullanımı | Çok yetersiz | 23 | 21,5652 | 3,91763 | 3,099 | ,027 |
| Yetersiz | 54 | 20,3889 | 6,02014 |
| Normal | 219 | 22,6484 | 4,71477 |
| Oldukça yeterli | 43 | 21,6047 | 6,13398 |
| Toplam | 339 | 22,0826 | 5,13881 |
| Duyguların Değerlendirilmesi | Çok yetersiz | 23 | 44,0435 | 8,55718 | ,828 | ,479 |
| Yetersiz | 54 | 41,7407 | 11,28229 |
| Normal | 219 | 44,0411 | 9,34473 |
| Oldukça yeterli | 43 | 43,1163 | 11,35406 |
| Toplam | 339 | 43,5575 | 9,88867 |

**Tablo 17.** Katılımcıların gelir durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması (devam)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | N | Ortalama | SS | F | p |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | Çok yetersiz | 23 | 140,2174 | 17,51871 | 1,418 | ,237 |
| Yetersiz | 54 | 141,5370 | 17,96822 |
| Normal | 219 | 145,9635 | 17,83097 |
| Oldukça yeterli | 43 | 145,8837 | 20,32616 |
| Toplam | 339 | 144,8584 | 18,19773 |

Katılımcıların gelir durumlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde gelir durumuna göre duyguların kullanımının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05).

Buna göre gelir durumu normal olan katılımcıların duyguların kullanımı ortalamaları daha yüksektir.

**Tablo 18.** Katılımcıların spor branşlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılması

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Spor Branşı | N | Ortalama | SS | t | p |
| Egoyu Geliştirici Dil | Bireysel | 176 | 22,6364 | 4,62214 | -,656 | ,512 |
| Takım sporu | 163 | 22,9509 | 4,16749 |
| Etkin Dinleme | Bireysel | 176 | 31,9318 | 6,22492 | -,603 | ,547 |
| Takım sporu | 163 | 32,3252 | 5,74981 |
| Kendini Tanıma/Açma | Bireysel | 176 | 17,5341 | 3,90150 | -,885 | ,377 |
| Takım sporu | 163 | 17,9018 | 3,73541 |
| Empati | Bireysel | 176 | 31,0511 | 6,27400 | -,340 | ,734 |
| Takım sporu | 163 | 31,2699 | 5,50203 |
| Ben Dilini Kullanma | Bireysel | 176 | 24,2216 | 3,67568 | 1,325 | ,186 |
| Takım sporu | 163 | 23,6994 | 3,56965 |
| İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | Bireysel | 176 | 78,6591 | 11,76279 | -,950 | ,343 |
| Takım sporu | 163 | 79,8221 | 10,69032 |
| Duyguların Kullanımı | Bireysel | 176 | 22,3977 | 5,25692 | 1,174 | ,241 |
| Takım sporu | 163 | 21,7423 | 5,00196 |
| Duyguların Değerlendirilmesi | Bireysel | 176 | 43,8693 | 9,73594 | ,603 | ,547 |
| Takım sporu | 163 | 43,2209 | 10,07014 |
| Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği | Bireysel | 176 | 144,9261 | 18,10352 | ,071 | ,943 |
| Takım sporu | 163 | 144,7853 | 18,35445 |

Katılımcıların spor branşlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan bağımsız gruplar t testinde spor branşına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekânın istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir (p>0.05).

Buna göre bireysel ve takım sporu yapan katılımcıların etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâ ortalamaları benzer düzeylerdedir.

**Tablo 19.** Katılımcıların etkili iletişim becerileri ile duygusal zekâları arasındaki ilişki

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi | Duyguların Kullanımı | Duyguların Değerlendirilmesi | Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği |
| Egoyu Geliştirici Dil | r | ,524\*\* | -,037 | ,190\*\* | ,417\*\* |
| p | ,000 | ,499 | ,000 | ,000 |
| N | 339 | 339 | 339 | 339 |
| Etkin Dinleme | r | ,566\*\* | ,111\* | ,334\*\* | ,563\*\* |
| p | ,000 | ,042 | ,000 | ,000 |
| N | 339 | 339 | 339 | 339 |
| Kendini Tanıma/Açma | r | ,372\*\* | ,149\*\* | ,457\*\* | ,520\*\* |
| p | ,000 | ,006 | ,000 | ,000 |
| N | 339 | 339 | 339 | 339 |
| Empati | r | ,601\*\* | -,017 | ,237\*\* | ,496\*\* |
| p | ,000 | ,753 | ,000 | ,000 |
| N | 339 | 339 | 339 | 339 |
| Ben Dilini Kullanma | r | ,320\*\* | ,207\*\* | ,326\*\* | ,434\*\* |
| p | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| N | 339 | 339 | 339 | 339 |
| *\*\*. Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-kuyruklu).* | | | | | |
| *\*. Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır (2-kuyruklu).* | | | | | |

Katılımcıların etkili iletişim becerileri ile duygusal zekâları arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik olarak yapılan Pearson Korelasyon analizinde Schutte duygusal zekâ ölçeği ve alt boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların değerlendirilmesi ile etkili iletişim becerilerinin alt boyutlarından olan egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, kendini tanıma/açma, empati ve ben dilini kullanma arasında; pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür.

Schutte duygusal zekâ ölçeği alt boyutlarından duyguların kullanımı alt boyutu ile etkili iletişim becerilerinin alt boyutlarından olan etkin dinleme, kendini tanıma/açma ve ben dilini kullanma arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir (p<0.01).

**Tablo 20.** Duygusal zekânın etkili iletişim becerilerine etkisi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Standartlaştırılmamış Katsayılar | | Standartlaştırılmış Katsayılar | t | p |
| B | Std. Hata | Beta |
| (Sabit) | 61,616 | 5,636 |  | 10,933 | ,000 |
| Egoyu Geliştirici Dil | -,011 | ,253 | -,003 | -,043 | ,965 |
| Etkin Dinleme | ,884 | ,199 | ,291 | 4,452 | ,000 |
| Kendini Tanıma/Açma | 1,462 | ,221 | ,307 | 6,619 | ,000 |
| Empati | ,343 | ,192 | ,111 | 1,787 | ,075 |
| Ben Dilini Kullanma | ,772 | ,239 | ,154 | 3,225 | ,001 |
| R=,667 | R2=,445 | Durbin-Watson=1,780 | | F=53,339 | p=,000 |

Duygusal zekânın etkili iletişim becerilerine etkisinin incelenmesine yönelik olarak yapılan regresyon analizinde modelin anlamlı olduğu ve modelin açıklama gücünün R2=,445 olduğu tespit edilmiştir (p<0.05).

Duygusal zekânın; etkin dinleme, kendini tanıma/açma ve ben dilini kullanmaya istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu belirlenmiştir (p<0.05).

# 5. TARTIŞMA

Çalışma kapsamında spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile etkili iletişim becerilerinin bazı değişkenlere göre incelenmesine yönelik olarak 339 öğrenci ile bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Katılımcıların kişisel bilgilerinin dağılımı incelendiğinde yaşları 17 ile 30 arasında değişmektedir. 146 katılımcı 1. sınıfta, 58 katılımcı 2. sınıfta, 40 katılımcı 3. sınıfta ve 95 katılımcı ise 4. sınıfta eğitim görmektedir. 195 katılımcı kadın, 144 katılımcı ise erkektir. Katılımcıların çoğunluğunun anne ve baba eğitim durumları ilkokul mezunudur. 23 katılımcı çok yetersiz, 54 katılımcı yetersiz, 219 katılımcı normal ve 43 katılımcı ise oldukça yeterli gelir durumuna sahiptir. 176 katılımcı bireysel sporlarla 163 katılımcı ise takım sporlarıyla ilgilenmektedir.

Katılımcıların yaşlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde yaşa göre duyguların kullanımı, duyguların değerlendirilmesi ve Schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05). Buna göre18 yaş altı grupta en yüksek puan görülürken 21-22 yaş aralığında en düşük puanı aldığı gözlemlenmiştir. Schutte duygusal zekâ ölçeğine bakıldığında yine 18 yaş altı grubun en yüksek puanı aldığı görülürken, 21-22 yaş grubunda en düşük puan aldığı görülmüştür. Etkili iletişim becerilerinin alt boyutlarına bakıldığında yaş faktörü açısından herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Yorulmaz ve Kıraç (2019) duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik olarak yaptıkları araştırma sonucunda yaşa göre duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiğini tespit etmişlerdir. Yılmaz ve diğerleri (2009) tarafından yapılan araştırmada ise okul öncesi öğretmen adaylarının iletişim becerileri düzeylerinin yaş açısından değişiklik göstermediği sonucu bulunmuştur. Kong (2017) çalışmasında yaş grupları arasında duygusal zekâ düzeyinde anlamlı farklılık bulmuştur. Elde edilen bulgular çalışmamızı destekler niteliktedir. Özyer (2004) ise yaş faktörü ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir bağ olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Salleh (2007) yaptığı çalışmasında duygusal zekâ ile yaş arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varmıştır. Literatüre bakıldığında bulgularımızla aynı olan ve olmayan çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık bireylerin yaşa göre bilgi, birikim ve tecrübelerinin değişmesinden kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Bireyler yaşları değiştikçe hayata karşı farklı bakış açılarından bakacağından dolayı zamansal değişimler bireylerin duygusal zekâ ve etkili iletişim becerilerinde farklılıklara sebep olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların sınıflarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde sınıfa göre egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma, duyguların kullanımı, duyguların değerlendirilmesi ve Schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05). Buna göre 1. sınıfta eğitimlerini sürdüren katılımcıların egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma, duyguların kullanımı, duyguların değerlendirilmesi ve Schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamaları daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Yorulmaz ve Kıraç (2019) duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik olarak yaptıkları araştırma sonucunda sınıflara göre duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiğini tespit etmişlerdir. Yalız (2013) beden eğitimi ve spor öğretmenliği bölümü öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerini incelediği çalışmasında öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıf düzeylerine göre kişisel yetenekler, kişilerarası yetenekler ve genel ruh durumu boyutları arasında anlamlı bir fark tespit etmiştir. Hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zekâ düzeyini inceledikleri çalışmalarında sınıflar arası duygusal zekâ puanlarında anlamlı farklılık olduğunu tespit etmişlerdir. (Avşar ve Kaşıkçı, 2010). Yapılan bu çalışmaların bulmuş olduğu sonuçlar bizim bulduğumuz sonuçlar ile örtüştüğü görülmektedir. Fakat Benson ve diğerleri (2010)’ nin yaptığı çalışmada sınıf düzeyine göre duygusal zekâ düzeyleri incelendiğinde birinci sınıfta okuyan öğrencilerin duygusal zekâ ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları ikinci sınıf öğrencilerinden düşük çıkmıştır. Tepeköylü (2009) beden eğitimi öğrencilerine yönelik yaptığı çalışmada öğrencilerin sınıf değişkenine göre iletişim becerilerinde anlamlı bir farklılık bulmamıştır. Yine Korkut (1997)’ un eğitim fakültesi öğrencileriyle yaptığı araştırmanın bulgularında da sınıf düzeyine göre anlamlı farklılık bulunmamıştır. Literatüre baktığımızda bulduğumuz sonucu destekleyen ve desteklemeyen çalışmaların olduğunu görmemiz mümkün olmaktadır. 1. sınıftaki katılımcıların yeni bir ortamda bulunduğundan daha sosyal, diğer bireylerle iletişime açık ve gözlem gücü daha yüksek olabileceklerinden böyle bir sonuç ortaya çıkmış olabilir. Sonuçta okul ortamı duygusal zekâ ve etkili iletişim becerilerine katkı açısından büyük rol oynamaktadır. Olumlu sosyal etkileşimler destekleyici bir çevre, bu yeteneklerin gelişimini teşvik eder. 1.sınıfa başlayan öğrenciler yeni okul, yeni kademe de eğitim ortamında bulunduklarından dolayı iletişime ve duyguların kullanımına daha açık ve istekli olacağı düşünüldüğünden dolayı anlamlı farklılık görüldüğü düşünülmektedir.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan bağımsız gruplar t testinde cinsiyete göre egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve Schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05). Buna göre kadın katılımcıların egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve Schutte duygusal zekâ ölçeği ortalamaları daha yüksektir.

Yorulmaz ve Kıraç (2019) duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik olarak yaptıkları araştırma sonucunda cinsiyete göre duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiğini tespit etmişlerdir. Doğruluk ve diğerleri (2019)’ nin meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerine yönelik çalışmada kız öğrencileri lehine anlamlı fark bulmuşlardır. Fakat alan yazında öğrencilerin iletişim becerileri ile cinsiyetleri arasında farklılaşma görülmeyen çalışmalarda mevcuttur. (Dilekmen ve diğerleri, 2008). Harrod ve Scheer’in (2005) gençler arasında yaptıkları çalışmalarda, duygusal zekâ puanları kadınlarda erkeklere göre anlamlı bir şekilde daha yüksek çıkmıştır. Yine Reich ve Goleman (1999) da duygusal zekânın alt boyutları olarak nitelenen özelliklerin cinsiyete göre farklılaştığını, kadınların başkalarının duygularını anlama ve iletişim becerileri yeteneklerinin, erkeklerin de duygularını yönetme ve kendini motive etme yeteneklerinin daha iyi olduğunu vurgulamıştır. Türkmen (2020) spor yapan öğrencilerle ilgili araştırmasında duygusal zekâ ölçeği ortalaması ve tüm alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğunu, kadın katılımcıların puanlarının erkek katılımcılardan yüksek bulunduğunu ifade etmiştir. Başka bir çalışmada ise Yazıcı (2016) cinsiyet ile duygusal zekâ arasında anlamlı farklılıklar olmadığı ifade edilmiştir. Literatürde araştırma bulgularımızla aynı doğrultuda olan ve olmayan çalışmalar olduğu görülmektedir. Araştırmamızda bulunan anlamlı farklılığın sebebi; kadınlar erkeklere göre duygularını yaşama konusunda daha duyarlı, istekli ve rahat olmasından kaynaklanabilir. Kadınların kendi iç dünyalarını anlama konusunda daha istekli olabileceklerinden dolayı iletişime daha açık ve istekli olabileceği düşünülmektedir. Toplumsal olarak kadınların duygularını yaşaması, duygusal olarak adlandırılması erkeklere göre daha normal karşılandığından ötürü bu farklılığın olabileceği düşünülmektedir. En nihayetinde toplum olarak ataerkil bir yapıda olduğumuzdan dolayı erkeklerin duygularını bastırması, güçlü kalma adı altında güçsüz sanılan duygularını yaşayamamaları erkek ve kadın arasında bu anlamlı farklılığa neden olmuş olabilir.

Katılımcıların anne eğitim durumlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde anne eğitim durumuna göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekânın istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir (p>0.05). Buna göre anne eğitim durumları farklı olan katılımcıların etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâları benzer düzeylerdedir.

Katılımcıların baba eğitim durumlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde baba eğitim durumuna göre iletişim becerileri ve duygusal zekânın istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir (p>0.05).

Yorulmaz ve Kıraç (2019) duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik olarak yaptıkları araştırma sonucunda anne eğitim durumuna göre duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediğini tespit etmişlerdir.Yorulmaz ve Kıraç (2019) duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik olarak yaptıkları araştırma sonucunda baba eğitim durumuna göre duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediğini tespit etmişlerdir.YineAşçı ve diğerleri (2015)’ nin yapmış oldukları araştırmada, sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim düzeyleri ile anne baba eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermediğine ulaşmışlardır. Bu çalışmaların aksine Erigüç ve Eriş (2013) sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerini incelediği araştırmalarında, anne ve babanın eğitim düzeyinin öğrencilerin iletişim becerileri üzerinde farklılık yarattığı sonucuna ulaşmışlardır. Duygusal zekâ ve alt boyutlarıyla anne baba eğitim durumlarına yönelik Varol (2020)’ un çalışmasında duygusal zekâ ve tüm alt boyutlarında anne baba eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu bağlamda çalışmamızı destekleyen ve desteklemeyen araştırmaların olduğu söylenebilmektedir. Bu durum anne ve babaların eğitim düzeyleri farklı olsa da çocuklarını yetiştirme tarzlarının benzer olmasından kaynaklanmış olabilir. Bu benzerlikte kültürel faktörlerin etkili olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların gelir durumlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan tek yönlü varyans analizinde gelir durumuna göre duyguların kullanımının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05). Buna göre gelir durumu normal olan katılımcıların duygularını kullanma ortalamaları daha yüksektir.Katılımcıların gelir durumlarına göreetkili iletişim becerileri alt boyutlarıyla anlamlı bir ilişki görülmemiştir.

Yılmaz ve Özkan (2011) hemşirelik öğrencilerine yönelik yapmış oldukları çalışmada duygusal zekâ puanlarıyla algılanan gelir düzeyi arasında anlamlı farklılık bulmuşlardır. Bazı araştırmalarda ise duygusal zekâ ile algılanan gelir durumu arasında bir ilişki saptanmamıştır. (Harrod ve Scheer, 2005). Benzer şekilde Özerbaş ve diğerleri (2007) çalışmasında öğretmen adaylarının iletişim beceri ile sosyo-ekonomik düzeyleri arasında anlamlı farklılaşma olmadığını bildirmiştir. Köker ve diğerleri (2005)’nin çalışmasında da sosyo-ekonomik düzey değişkeninin iletişim becerilerini etkilemediği görülmüştür. Alan yazında benzer sonuçlara ulaşan farklı çalışmalarda mevcuttur. (Tepeköylü ve diğerleri, 2009). Bu çalışmaların aksine Yaşar Ekici (2018) tarafından yürütülen çalışmada, ailesinin gelir düzeyi orta ve yüksek olan çocukların genel iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Literatüre baktığımızda araştırma bulgularımızla benzer ve farklı sonuçlar olduğu görülmektedir. Araştırmamıza bulunan bu anlamlı farklılığın sebebi; gelir durumlarına göre kişilerin yaşayış biçimlerinde önceliklerinin farklı olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bireylerin öncelikle temel gereksinimlerini karşılama kaygılarının olmaması durumunda kendinin ve başkalarının duygularına daha duyarlı olabileceği düşünülmektedir. Maddi kaygı beraberinde barınma, yeme içme gibi temel ihtiyaçların giderilememesi kaygısını doğuracağından dolayı kişilerin önce bu ihtiyaçlarını giderme isteği olacağı düşünülmektedir.

Katılımcıların spor branşlarına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan bağımsız gruplar t testinde spor branşına göre etkili iletişim becerileri ve duygusal zekânın istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir (p>0.05).

Literatüre bakıldığında elit düzeyde takım sporu yapan ve bireysel spor yapan iki grubun karşılaştırılmasında elde edilen verilerde her iki grubun iletişim beceri puanı yüksek olmasına rağmen takım sporcuları ve bireysel sporcular arasında iletişim becerileri yönünden istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Şahin, 2012). Tepeköylü ve diğerleri (2011) tarafından iletişim becerilerinin spor branşı değişkeni açısından öğrencilere yönelik yapılan çalışmada bireysel spor ve takım sporu ile ilgilenen öğrenciler arasında istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır. Selağzı ve Çepikkurt (2015)’un antrenör ve sporculara yaptıkları araştırmada; bireysel ve takım sporu ile ilgilenen sporcular arasında da benzer sonuca ulaşılmıştır. Buna göre bireysel ve takım sporu yapan katılımcıların iletişim becerileri ortalamaları benzer düzeylerdedir. Tepeköylü ve diğerleri (2011) sporcu ya da düzenli spor yapıyor olmanın yaptıkları spor türüne bakılmaksızın kişinin iletişim becerilerini pozitif yönde etkileyebileceğini belirtmiştir. Duygusal zekâ ve spor branşı değişkenine bakıldığında çalışmamızda elde ettiğimiz bulgular duygusal zekâ ve spor branşı analizine göre literatürdeki benzer çalışmalarla örtüşmektedir. Kırımoğlu ve diğerleri (2014)’nin de öğretmen adaylarının spor yapmalarına ilişkin duygusal zekâ düzeylerini incelediği araştırmasında bireysel ve takım sporları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Salar ve diğerleri (2012) de, 15-18 yaş grubu takım ve bireysel spor yapan bireylerin duygusal durumlarının karşılaştırılması amacıyla yaptıkları araştırmada anlamlı düzeyde farklılık olmadığını belirlemişlerdir. Bu çalışmaların aksine Dalbudak (2020) görme engelli bireylere yönelik yaptığı çalışmasında branşı bireysel sporlar ya da takım sporları olan bireylerin duygusal zekâ toplam puanları arasında anlamlı bir bağ olduğunu belirtmektedir. Literatüre bakıldığında çalışmamızın birçok çalışmayla aynı sonuca ulaştığı görülse de farklı sonuca ulaşan çalışmaların da olduğu görülmüştür.Bu durum bireysel de olsa takım sporu da olsa ortak paydanın spor olması ve sporcuların benzer ortamlarda bulunmalarından kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların etkili iletişim becerileri ile duygusal zekâları arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik olarak yapılan Pearson Korelasyon analizinde Schutte duygusal zekâ ölçeği ve alt boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların değerlendirilmesi ile egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, kendini tanıma/açma, empati ve ben dilini kullanma arasında; duyguların kullanımı ile ise etkin dinleme, kendini tanıma/açma ve ben dilini kullanma arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir (p<0.01). Duygusal zekânın etkili iletişim becerilerine etkisinin incelenmesine yönelik olarak yapılan regresyon analizinde modelin anlamlı olduğu ve modelin açıklama gücünün R2=,445 olduğu tespit edilmiştir (p<0.05). Duygusal zekânın etkin dinleme, kendini tanıma/açma ve ben dilini kullanmaya istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu belirlenmiştir (p<0.05).

Jorfi ve diğerleri (2014) duygusal zekânın iletişim üzerine etkisinin değerlendirildiği çalışmalarında duygusal zekâ düzeylerinin iletişim becerileri üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Riemer’ in (2003) mühendislik eğitiminde duygusal zekânın iletişim üzerindeki etkilerini incelediği çalışmasında duygusal zekâya ilişkin becerilerin iletişim becerileri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna varmıştır. Avcı (2019) duygusal zekâ ve iletişimi incelemeye yönelik olarak yaptığı araştırma sonucunda insanların kendi duygularını ve farklı insanların duygularını kavrayabilmesi ve farkında olmasını açıklayan duygusal zekâ ve iletişim esnasında diğer insanları daha iyi anlama, duygu ve düşünceleriyle bütünleşme, iletişim etkinliğinin oluşturulması amacıyla sözlü, sözsüz ve yazılı birtakım yeteneği kendinde bulunduran ve ben dili, empati, beden dili ve etkili dinleme şeklindeki sözcüklerle ifade edilen iletişim becerilerinin, insanların hayatlarında önemli bir rol üstlendiğini ifade etmiştir. Alan yazın incelendiğinde duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasında pozitif yönde ilişki olduğunu göstermektedir. (Schuttle ve diğerleri, 2001). Literatüre baktığımızda yapılan çalışmalar bizim çalışmamızı destekler niteliktedir.Karşılıklı iletişimin güçlü olması öncelikle bireyin kendini tanıyıp farkına varmasını gerektirmektedir. İletişim becerisi yüksek kişiler bu durumun farkında olan kişilerdir. Bu bağlamda duygusal zekâ ve iletişim birbirini tamamlayan bir bütündür. (Gül ve Güney, 2019). En nihayetinde insanlar sosyal bir varlıktır. Günlük hayattan, iş hayatına kadar her alanda diğer insanlarla bir arada bulunmaktadır. Bu sosyalleşme sürecinde bireylerin duygu ve düşüncelerini anlama ve anlatma yeteneği, ilişkilerde bireylere büyük faydalar sağlamaktadır. Bu açıdan bakıldığı zaman duygusal zekânın, etkili iletişimin düzeyini ve kalitesini etkilediği düşünülmektedir. Duygusal zekanın etkili iletişim becerilerinin gelişimine katkısının büyük olduğu açıktır. Yine aynı şekilde etkili iletişim becerilerinin de duygusal zekanın gelişimine katkı sağladığı düşünülmektedir.

## 5.1. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada maliyet ve ulaşılabilirlik unsurları da göz önüne alınarak katılımcılar Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi öğrencileri ile sınırlandırılmıştır.

# 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

**Araştırma verilerinden elde edilen sonuçlar:**

* Katılımcıların duygusal zekâ ölçeği ve alt boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların değerlendirilmesi ile egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, kendini tanıma/açma, empati ve ben dilini kullanma arasında; duyguların kullanımı ile ise etkin dinleme, kendini tanıma/açma ve ben dilini kullanma arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu,
* Katılımcıların yaşlarına göre duyguların kullanımı, duyguların değerlendirilmesi ve duygusal zekâ ölçeği ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği,
* Katılımcıların sınıflarına göre egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma, duyguların kullanımı, duyguların değerlendirilmesi ve duygusal zekâ ölçeği ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu,
* Katılımcıların cinsiyetlerine göre dil, etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duygusal zekâ ölçeği ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu,
* Katılımcıları anne- baba eğitim durumuna göre iletişim becerileri ve duygusal zekânın istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olmadığı,
* Katılımcıların gelir durumlarına göre iletişim becerileri ve duygusal zekâlarının karşılaştırılmasına yönelik duyguların kullanımının istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu,
* Katılımcıların spor branşına göre iletişim becerileri ve duygusal zekânın istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olmadığı,

sonuçlarına ulaşılmıştır.

**Bu sonuçlar doğrultusunda geliştirilen öneriler:**

* Üniversitede görev alan psikologların, alan öğretmenlerinin spor bilimleri fakültesi öğrencilerine yönelik; etkili iletişim becerileri ve duygusal zekâ düzeyleri ile ilgili ihtiyaçları belirleyip bu ihtiyaçlar doğrultusunda gelişimine katkı sağlayacak eğitim çalışmaları yapmaları önerilmektedir.
* Üniversitede görev alan akademisyenlere, antrenörlere sporcu ve öğrenci psikolojisine yönelik eğitimlerin de verilmesi tavsiye edilmektedir.
* Spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin yaparak yaşayarak öğrenebilmesi için etkili iletişimi artıracak öğrenme ortamları oluşturulup, öğrencilerin kendilerinin farkında olmasına yardımcı olacak (sporsal etkinlikler, tiyatro, drama, rehberlik eğitimleri vb.) etkinliklerde yer almalarına yönelik teşvikler düzenlenebilir.
* Spor Bilimleri Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin duygusal zekâ ve etkili iletişim becerilerinin gelişmesine yönelik dersler eklenebilir varsa ders sayısı artırılabilir ve bu alanda çalışmalar yapılabilir.
* Daha fazla katılımcı ile daha kapsamlı bir çalışma yapılması ve farklı değişkenler açısından da karşılaştırılması önerilmektedir.
* Araştırma kapsamında yer alan evren ve örneklem grubunun genişletilerek daha büyük örneklem gruplarında çalışılması önerilmektedir.

# KAYNAKLAR

Abul, A. (2015). *Sosyal zekâ düzeyi ve algılanan iş yaşam kalitesi etkileşimine yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Adler, A. (1930). Individual psychology. In C. Murchinson (Ed.), *Psychologies of 1930* (pp. 395-405). Worcester, MA: Clark University Press.

Adler, A. (2000). *Yaşama sanatı*. İstanbul: Say Yayıncılık.

Akkök, F. (1996). *İlköğretimde sosyal becerilerin geliştirilmesi öğretmen el kitabı*. İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.

Aldag, R. J., Stearns, T. M. (1987). *Management*. Ohio: South-Western Publishing.

Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Almeida, L. S., Prieto, M. D., Ferreira, A. I., Bermejo, M. R., Ferrando, M., Ferrándiz, C. (2010). Intelligence assessment: Gardner multiple intelligence theory as an alternative. *Learning and Individual Differences, 20*(3), 225–230.

Altan, M. Z. (1999). Çoklu Zekâ Kuramı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 17*(17), 105-117.

Arnold, M. B. (1970a). *Feelings and emotions: The Loyola symposium*. Academic Press.

Arnold, M. B. (1970b). Brain functions in emotions: A phenomenological analysis. In P. Black (Ed.), *Physiological correlates of emotion* (pp. 28-32). New York: Academic Press.

Arnold, M. B. (1945). Physiological differentiation of emotional states. *Psychological Review, 52*, 35-48.

Arnold, M. B. (1960). *Emotion and personality*. New York: Columbia University Press.

Arnold, M. B. (1968). *The nature of emotion: Selected readings*. Harmondsworth, UK: Penguin.

Aşçı, Ö., Hazar, G., Yılmaz, M. (2015). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve İlişkili Değişkenler. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi,* 3, 160-165.

Austin, E. J., Saklofske, D. H., Huang, S. H. S., McKenney, D. (2004). Measurement of trait emotional intelligence: Testing and crossvalidating a modified version of Schutte et al.’s (1998) measure. *Personality and Individual Differences, 36*(3), 555-562.

Avcı, Ö. (2019). *Duygusal zekâ ve iletişim*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Avşar, G., Kaşıkçı, M. (2010). Hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zekâ düzeyi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 13*(1), 1-6.

Aysel, L. (2006). *Liderlik ve duygusal zekâ*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmit.

Bahtiyar, A., Can, B. (2016). An investigation of problem- solving skills of preservice science teachers. *Educational Research and Reviews, 11*(23), 2108-2115.

Baltaş, Z. (2006). *İnsanın dünyasını aydınlatan ve işine yansıyan ışık: duygusal zekâ*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Bar- On, R. (1997). *Bar- On Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional intelligence: Technical manual*. Multi- Health Systems.

Bar-On. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, *13*-*25*.

Bar-On. (2007). *Educating people to be emotionally intelligent*. Praeger Publishing.

Başaran, E. İ. (2000). *Eğitim yönetimi nitelikli okul*. Ankara: Feryal Matbaası.

Başaran, İ. E. (1994). *Eğitim psikolojisi: modern eğitimin psikolojik temelleri*. Ankara: Yargıcı Matbaası.

Baymur, F. (2004). *Genel psikoloji*. Ankara: İnkılap Kitabevi.

Beasley, K. (1987). The emotional quotient. Mensa Magazine, United Kingdom Edition

Beltekin, E. (2015). *Türkiye'deki gençlik hizmetleri ve spor il müdürlüklerinde görev yapan yönetici personelin duygusal zekâ örgütsel bağlılık düzeylerinin incelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Benson, G., Ploeg, J., Brown, B. (2010). A cross-sectional study of emotional intelligence in baccalaureate nursing students. *Nurse Education Today, 30*(1), 49-53.

Bharwaney, G., Bar-On, R., Mackinlay, A. (2011). *EQ and the bottom line: Emotional intelligence increases individual occupational performance, leadership and organizational productivity*. Ampthill: Ei World.

Börekçi, A.G (2002). *Çalışma ortamlarında duygusal zekâ, uygulamadan bir örnek*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bradberry, T., Greaves, J. (2017). *Duygusal Zekâ 2.0*. İstanbul: Sola Yayınları.

Buckley, M., Storino, M., Saarni, C. (2003). Promoting emotional competence in children and adolescents: Implications for school psychologists. *School Psychology Quarterly*, 18 (2), 177-191.

Buluş, M., Atan, A., Sarıkaya, H. E. (2017). Etkili iletişim becerileri: bir kavramsal çerçeve önerisi ve ölçek geliştirme çalışması. *International Online Journal of Educational Sciences*, 9(2), 575 – 590.

Büyüköztürk, S., Kılıç Çakmak, E., Akgün, O. E., Karadeniz, S., Demirel, F. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Büyüköztürk, Ş., Akgün, E.A., Şirin, K., Demirel, F., Kılıç Çakmak, E. (2020). *Eğitimde bilimsel araştırma yöntemleri* (28.baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Can, G. (2008). *Sosyal yapı, kültür ve insanın sosyal gelişimi anne baba eğitimi*. (Ed. Türküm, S). Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1843, Açık Öğretim Fakültesi Yayını No: 959, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Cannon, W. B. (1931). Again the James–Lange and the thalamic theories of emotions. *Psychological Review, 38*, 281–295.

Caruso, D. R., Mayer, J. D., Salovey, P. (2002). Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality. *Journal of Personality Assessment, 79*(2), 306-320.

Cihangir, Z. (2004). *Kişilerarası iletişimde dinleme becerisi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Clark, H.H. (1984). *Language use and language users*. Reading Mass: Addison Wesley.

Clore, G. L., Parrott, W. G. (1994). Cognitive feelings and metacognitive judgements. *European Journal of Social Psychology, 24*, 101-115.

Cobb, C., & Mayer, J. D. (2000). Emotional intelligence: What the research says. *Educational Leadership, 58*, 14-18.

Cooper, R. K., Sawaf, A. (2000). *Liderlikte duygusal zekâ*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Cooper, R. K., Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Grosset/Putnam.

Cumming, E. (2005). An investigation into the relationship between emotional intelligence and workplace performance: An exploratory study. Presented paper, Lincoln University.

Crowe-Fraley. (1999). *Emotional intelligence and student retention*. Doctoral thesis, Azusa Pacific University, Faculty of the Graduate Department of Psychology, United States.

Cüceloğlu, D. (1980). *İnsan insana*. Ankara: Altın Kitaplar Yayınevi.

Cüceloğlu, D. (1991). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çabuk Kaya, N. (2011). Aile ve çocuk, aile sosyolojisi. *Anadolu Üniversitesi Yayını*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Çakar, U., Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 6(3), 23- 48.

Çelenk, İ. (2015). *Örgütlerde duygusal zekâ ve psikolojik yıldırma: Bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Çırpan, E. (2016). *Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ve öz-anlayış düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek lisans Tezi. Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çoruk, A. (2016). Etkili iletişimde sihirli anahtar: Empati. B. Güven (Ed.), *Etkili İletişim* içinde(2. bs., ss. 114-129).Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Dal, E. (2015) *Kadınlardaki duygusal zekâ düzeyi ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Dalbudak, İ. (2020). *18-20 yaş arası spor yapan ve yapmayan b2 ve b3 görme engelli bireylerin duygusal zekâ ve saldırganlık düzeyleri* (1. ed.). Ankara: Gece Kitaplığı.

Damasio, A. (1994) *Descartes’ error: Emotion, Reason and the Human Brain*, London: Papermac.

Darrington, J., Brower, N. (2012). Effective Communication Skills: “I” Messages and Beyond. <http://strongermarriage.org> adresinden erişildi.

Demirel, Ö. (2021). *Eğitimde yeni yönelimler*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Demirel, Ö., Başbay, A., Erdem E., (2006). *Eğitimde Çoklu Zekâ: Kuram ve Uygulama*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Deniz, Ç. (2017). *Farklı branş öğretmenlerinin duygusal zekâ özelliği ile mesleki benlik saygıları arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Dhani, P., Sharma, T. (2016). Emotional intelligence: History, models of measures. *International Journal of Science Technology and Management, 5*, 189-201.

Dilekmen, M., Başcı, Z., Bektaş, F. (2008). Eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerileri. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 223-231.

Doğan, M. (2011). *Çocuk ruh sağlığı*. (Ed. Uzuner, Y.). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2200, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1209.

Dökmen, Ü. (2003). *İletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Ü. (2008). *Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Durdu, İ. (2015). *Duygusal zekâ ve sınıf iklimi arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Ekici, F. Y. (2018). Okul öncesi eğitime devam eden çocukların iletişim becerilerinin değerlendirilmesi***. Sosyal Bilimler Dergisi,*** 5(20), 290-305.

Ellsworth, P. C. (1994). William James and emotion: Is a century of fame worth a century of misunderstanding? *Psychological Review, 101*(2), 222-229.

Eraslan, M. (2016). Gençlerde duygusal zekâ ve empatik eğilim düzeylerinin yaş, cinsiyet ve spor yapma değişkenlerine göre incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi, 24*, 1839-1852.

Erbektaş, E., Üzüm, H., Özen, G., Arslan, T., Ertan, G., Elveren, A. (2017). Amatör ve profesyonel sporcuların duygusal zekâlarının bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17, 263-274. https://doi.org/10.11616/basbed.vi.459389

Eren, E. (2015). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Erigüç, G., Eriş, H. (2013). Sağlık hizmetlerinde meslek yüksekokulu öğrencilerinden iletişim becerileri: Harran Üniversitesi örneği*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi,* 46(12), 232-254. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/esosder/issue/6160/82813> adresinden erişildi.

Eymen, U. A. (2007). *Duygusal zekâ*. İstanbul: Kalite Ofisi Yayınları.

Fisher, A. B. (1987). *Interpersonal communication*. New York: Random Hause.

Gardner, H. (1975). *The Shattered Mind*. New York: Knopf.

Gardner, H. (1983). *Frames of Mind*. New York: Basic Books.

Geçikli, F. (2013). *Halkla ilişkiler ve iletişim*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Gerçek, A. (2017). *Futbol kulüplerindeki sporcu, antrenör ve yöneticilerin kulüp ortamı iletişim düzeylerinin incelenmesi (Bölgesel Amatör Ligi 3. Grup Örneği).* Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elâzığ.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York, Bantam.

Goleman, D. (1998). *İş başında duygusal zekâ*, İstanbul: Varlık Yayınları.

Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. In C. Cherniss & D. Goleman (Ed.), *The emotionally intelligent workplace* (pp. 27-44). San Francisco: Jossey-Bass.

Goleman, D. (2005). *Duygusal zekâ neden iq’ dan daha önemlidir*? (29. Basım). İstanbul: Varlık Yayınları.

Gökçe, O. (2003). *İletişim bilimine giriş*. Ankara: Turan Yayınevi.

Gökçe, O. (2006). *İletişim bilimi/ insan ilişkilerinin anatomisi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Gül, E., Güney, A. (2019). Duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi,* 4(2), 141-158. Doi: 10.29106/fesa.546641

Güneş, F. (2014). *Türkçe öğretimi yaklaşımlar ve modeller*. Ankara: Pegem Akademi.

Güngör, N. (2011) *İletişim*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde iletişim kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları.

Gürbüz, S., Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi,* 9(2), 174-190.

Gürdal, M. (2011). *Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişki ve bir araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Gürel, E., Tat, M. (2010). Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(11), 124-137.

Güven, A.H. (2016). Etkili iletişimin kuralları ve etkili iletişim kurma süreci. B. Güven (Ed.), *Etkili iletişim* içinde (2. bs., 53-66). Ankara: Pegem Akademi.

Güvenç, B. (2004). İnsan- Dil ve İletişim. E. Salmaner (Ed.), *Kültürün abc’ si* içinde (7. bs., ss. 47-50). İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

Halilbeyoğlu, F. H., Salman, N. M. (2018). Badminton sporcularının duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Social Sciens Studies Journal*, 13(4), 242-248.

Harrod, N.R., Scheer, S.D. (2005). An exploration of adolescent emotional intelligence in to demographic characteristics. *Adolescence,* 40(159), 503-512.

Hogan, M. J., Parker, J. D. A., Wiener, J., Watters, C., Wood, L. M., Oke, A. (2010). Academic success in adolescence: Relationships among verbal IQ, social support and emotional intelligence. *Australian Journal of Psychology,* 62(3), 178-185. <https://doi.org/10.1080/00049530903312881>

Hooven, C., Gottman, J. M., Katz, L. F. (1995).Parental meta-emotion structure predicts family and child outcomes*. Cognition and Emotion,* 9, 229-264*.*

Işık, M. (2018). *İletişim bilimine giriş*. Konya: Eğitim Yayınları.

İnan Şengün, F. (2019). İletişim becerileri. Üstün B., Demir S. (Ed.), *Hemşirelikte İletişim*. (1. bs., ss. 97-118). İstanbul: Akademi Basın ve Yayıncılık.

İnci, G. (2021). Galton’ dan günümüze zekâ ve zekâ kuramları. *Ordu Üniversitesi Sosyal* *Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 11(3), 1053-1068.

İşcan, A. (2013). İletişim, Konuşma ve Konuşmayla İlgili Temel Kavramlar*.* M. N. Kardaş(Ed.), *Konuşma Eğitimi* içinde (1. bs., ss. 1-27). Ankara: Pegem Akademi.

James, W. (1890). *Principles of psychology*. http://www.archive.org/details/theprinciplesofp01jameuoft

James, W. (1884). What is an emotion? *Mind, 9*, 188–205.

Jorfi, H., Jorfi, S., & Yaccob, H. F. B. (2014). The impact of emotional intelligence on communication effectiveness: Focus on strategic alignment. *African Journal of Marketing Management, 6*(5), 82-87.

Karabulut, A. (2012). *Duygusal zekâ: Baron ölçeği uyarlaması*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi.

Karaman, İ. (2014). *Yeşilay diyor ki*, İstanbul: MN Basım.

Karamehmetoğlu, M. (2017). *Beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeylerinin mesleki öz yeterlik ve problem çözme becerilerini belirlemedeki rolünün incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kılıç, R. (2007). *Hz. Peygamber’in hayatından davranış modelleri*. Ankara: TDV Yayınları.

Kırhan, Ş. (2014). *Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişki ve bir araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Kırımoğlu, H., Yeniad., S., Çoban, E. (2014). Evaluation of Emotional Intelligence Levels of Candidate Teachers in Terms of Status of Playing Sports (Mustafa Kemal University Sample*). Gaziantep University Journal of Social Sciences,* 13 (1), 201- 209.

Kırtıl, S. (2009). *İlköğretim ikinci kademe öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile yaşam doyumu düzeylerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Koçmar, S. (2012). *Liderlik davranışı ve duygusal zekâ bir alan çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Kong, F. (2017). The validity of the Wong and Law emotional intelligence scale in a Chinese sample: Tests of measurement invariance and latent mean differences across gender and age. *Personality and Individual Differences, 116*, 29-31.

Konrad, S., Claudia, H. (2001). *Duygularla güçlenmek*. İstanbul: Hayat Yayınları.

Korkut, F. (2004). *İletişim becerileri eğitimi alan psikolojik danışmanların bazı nitelikleri*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(28), 143-149.

Köker, S., Evrengöl, A., Canat, S. (2005). Ergenlerin ana babaları ile iletişimlerini algılama düzeyleri. *Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığı Dergisi, 1*(2), 75-78.

Lasswell, H. D. (1946). *Describing the contents of communication and public opinion*. Princeton.

Mandler, G. (1976). *Mind and Emotion*. New York: John Wiley and Sons.

Maslow, A. (1950). *Social Theory of Motivation*. New York: Social Science Publishers.

Mayer, J. D., Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence*?* P. Salovey (Ed.), D. Sluyter (Ed.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (s. 3-34). New York: Basic Books.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). *Emotional intelligence*. New York: Baywood Publishing Co.

Mayer, J., Geher, G. (1996). Emotional intelligence and the identification of emotion. *Intelligence, 22*, 89-113.

Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence, 27*, 267-298.

Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D. (2004). A further consideration of the issues of emotional intelligence. New Hampshire: Psychological Inquiry.

Mayer, J. D. (2001). A field guide to emotional intelligence. In J. Ciarrochi, J. P. Forgas, J. D. Mayer (Ed.), *Emotional intelligence and everyday life* (s. 114-117). New York: Psychology Press.

Mumcuoglu, Ö. (2002) *Bar- on duygusal zekâ testi (baron emotional quantitent inventory- bar-on eq-i)’ nin Türkçe dilsel eşdeğerlik, güvenirlik ve geçerlik çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Mutlu, E. (2008). *İletişim* *Sözlüğü*. (5.baskı). Ankara: Ayraç Kitabevi.

Newsome, S., Day, A. L., Catano, V. M. (2000). Assessing the predictive validity of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences, 29*(3), 461-472.

Önen, A. S. (2012). Öğretmen adaylarının kişilik özellikleri ve duygusal zekâ düzeylerinin stresle başa çıkmalarına etkileri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 42*, 310-320.

Özabacı, N. (2006). Çocukların sosyal becerileri ile ebeveynlerin sosyal becerileri arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 16*(1), 163-179.

Özdenk, S. (2015). *Bireysel ve takım sporuyla uğraşan sporcular ile spor yapmayan bireylerin duygusal zekâ ve liderlik özelliklerinin incelenmesi*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Öztekin, C. (2017). Palyatif bakımda iletişim ve aile görüşmesi. *Turkiye Klinikleri Journal of Family Medicine- Special Topics, 8*(4), 287-291. https://doi.org/10.5336/fampract.2016-53183

Öztürk, A., & Deniz, E. M. (2008). Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ yetenekleri iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *İlköğretim Online, 7*(3), 578-599.

Öztürk, R. (2019). *İlköğretim dönemindeki çocuklarla etkili iletişim yolları üzerine bir analiz*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Özyer, K. (2004). *Duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık ve bağlılığın alt formları arasındaki ilişkilerin saptanmasına yönelik ampirik bir çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Payne, W. (1985). A study of emotions: Developing emotional intelligence, self-regulation; relating to fear, pain and desire.

Pektaş, S. (2013). *Güzel sanatlar ve spor lisesi müzik bölümü öğrencileri ile diğer lise öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Malatya.

Reic, R. B., Goleman, D. (1999). Questions from the audience. *Training and Development, 53*(4), 28-32.

Riley, J.W., Riley, M.V. (1959). *Mass communication and social system*. Merton, R.K., Broom, L. ve Cotrell, S. (Ed.). New York: Social Today.

Riemer, M. J. (2003, February 10-14). The impact of emotional intelligence on communication in engineering education. In *6th UICEE Annual Conference on Engineering Education*. Cairns, Australia.

Salar, B., Hekim, M., Tokgöz, M. (2012). 15-18 Yaş Grubu Takım ve Ferdi Spor Yapan Bireylerin Duygusal Durumlarının Karşılaştırılması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 4(6), 123-135.

Salleh, L. M. (2007). *Communication competence of Malaysian leaders as a function of emotional intelligence and cognitive complexity.* Doctoral dissertation. The Faculty of the Scripps College of Communication of Ohio University, USA.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*(3), 185-211.

Selağzı, S., Çepikkurt, F. (2015). Antrenör ve sporcu iletişim düzeylerinin belirlenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi, 9*(1), 11-18.

Schachter, S., Singer, J. (1962). Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. *Psychological Review, 69*(5), 379.

Schachter, S. (1959). *The psychology of affiliation*. Stanford, CA: Stanford University Press

Schachter, S. (1964). The interaction of cognitive and physiological determinants of emotional state. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology, 1*, 49-80. New York: Academic Press.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., Jedlicka, C., Rhodes, E., & Wendorf, G. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *The Journal of Social Psychology, 141*(4), 523-536.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences, 25*(2), 167-177.

Semerci, Ç. (2007). Öğretmen ve öğretmen adayları için yansıtıcı düşünme eğilimi (YANDE) ölçeğinin geliştirilmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 7*(3), 727-752.

Shapiro, L. (1999). *Yüksek IQ' lü bir çocuk yetiştimek*, İstanbul: Varlık Yayınları.

Sillars, S. (1995). *İletişim*. Ankara: MEB Yayınları.

Sirem, S. (2009). *Duygusal zekâ düzeyi ve iş tatmin ilişkisinin analizi: Afyonkarahisar ili kamu sağlık çalışanlarına yönelik bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Spearman, C. (1904). "General intelligence," objectively determined and measured. *The American Journal of Psychology, 15*(2), 201–293.

Strongman, K. T. (2003). *The psychology of emotion: From everyday life to theory*. West Sussex, UK: John Wiley & Sons.

Süngü, İ., ve Sivri, Ş. (2021). *Bireylerin sosyodemografik özelliklerine göre duygusal zekâ durumlarının incelenmesi*. International Marmara Social Sciences Congress.

Süslü S. (2016) *Örgütlerde hemşirelerin duygusal zekâ becerileri ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişki*, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı.

Şahin, S., Aral, N. (2012). Aile içi iletişim. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, 1*(3), 55-66.

Şahin, N. (2012). Elit düzeyde takım sporu ve bireysel spor yapan iki grubun iletişim becerilerinin karşılaştırılması. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 1, 13-16.

Şen, B. (2018). *Metaforlarla duygusal zekâ (evde, okulda, iş yaşamında)*. Ankara: Nobel Yayınları.

Tarhan, N. (2015). *Duyguların psikolojisi.* İstanbul: Timaş Yayıncılık.

Taşer, S. (2000). *Konuşma eğitimi*. İstanbul: Papirüs Yayınevi.

Taşkın, A. (2008). *Beden eğitimi öğrencilerinde duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Tatar, A., Tok, S., Saltukoğlu, G. (2011). Gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması ve psikometrik özelliklerinin incelenmesi. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni, 21*(4), 327.

Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların ölçülmesi ve spss ile veri analizi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Terman, L. M. (1916). *The measurement of intelligence: an explanation of and a complete guide for the use of the Stanford revision and extension of the binetsimon intelligence scale*. Boston, MA: Houghton Mifflin.

Tepeköylü, Ö., Soytürk, M. (2009). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu (BESYO) Öğrencilerinin İletişim Becerisi Algılarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi,* 7(3), 115-124. doi: <https://doi.org/10.1501/Sporm_0000000160>

Tepeköylü, Ö., Öztürk, Ö., Soytürk, M., Daşdan, A. N., Çamlıyer, H. (2011). Üniversite takımlarında sporcu olan öğrencilerle spor yapmayan öğrencilerin iletişim becerisi düzeylerinin karşılaştırılması. *Hacettepe Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi, 22*(2), 43-53.

Tezel, A. (2004). Aile içi iletişim. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1*(1), 1-6.

Thorndike, E. L. (1920). A constant error in psychological ratings. *Journal of Applied Psychology, 4*(1), 25–29.

Thorndike, R., Stein, S. (1937). An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological Bulletin, 34*(5), 275-284.

Tice, D. M., Baumeister, R. F. (1993). Controlling anger: Self-induced emotion change. In D. M. Wegner, J. W. Pennebaker (Eds.), Century psychology series. *Handbook of mental control* (pp. 393–409). Prentice-Hall, Inc.

Titrek, O. (2016). *IQ’ dan eq’ ya duyguları zekice yönetme*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Tutar, Akbolat ve Erdönmez, (2006). *İşletme becerileri grup çalışması*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Tutar, H., Yılmaz, M.K., Eroğlu, Ö. (2014). *Genel ve teknik iletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tuyan, S. ve Beceren E. (2004). Duygularımız ve biz. https://www.eraybeceren.com/ adresinden alınmıştır.

Türkmen, Y. (2020). *Spor yapan öğrencilerde duygusal zekâ, kişilik ve sosyal becerinin akademik başarıya etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uşak.

Ünlü, S. (2013). *İş ve yaşamda motivasyon*. Tuna, Y. (Ed.). Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3022 Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1974, Eskişehir.

Üzel, D., Hangül, T. (2012). *Duygusal zekâ ve akademik başarı arasındaki ilişki*. 10. Ulusal Fen ve Matematik Eğitimi Kongresi’nde sunulan bildiri. Niğde Üniversitesi, Niğde.

Varol, İ. (2020). *Sporcuların liderlik özellikleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi.* Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Wechsler, D. (1943). Non-intellective factors in general intelligence. *Psychological Bulletin, 37*, 444-445.

Weisinger, H. (1998). *İş başında duygusal zekâ*. İstanbul: MNS Yayıncılık.

Wells, A. (2000). *Emotional disorders and metacognition: Innovative cognitive therapy*. West Sussex, İngiltere: Wiley.

Wells, A., & Matthews, G. (1994). *Attention and emotion: A clinical perspective*. Hove, İngiltere: Erlbaum.

Wigglesworth G, (2012). What role for collaboration in writing and writing feedback.

Yanar, N. (2017). *Tenis, squash ve badminton sporcularında duygusal zekâ düzeylerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bursa.

Yaşar Ekici, F. (2018). Okul Öncesi Eğitime Devam Eden Çocukların İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi,* 5(20), 290-305.

Yavuz, K. (2004). *Duygusal zekâ gelişimi* (2. Baskı). Ankara: Özel Ceceli Okulları Yayınları.

Yavuzer, H. (1993). *Çocuk psikolojisi*. İstanbul: Remzi Yayıncılık.

Yaylacı, Ö. G. (2006). *Kariyer yaşamında duygusal zekâ*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Yazıcı, A. (2016). *Profosyonel basketbol oyuncularında zihinsel dayanıklılık ve duygusal zekânın çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Yeşilyaprak, B. (2001). Duygusal zekâ ve eğitim açısından doğurguları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 25*, 139-146.

Yılmaz, E., Özkan, S. (2011). Hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. ***Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi,*** 4(1), 39-52.

Yıldırım, Ö. (2005). Duygu kuramları, <http://www.felsefe.gen.tr/psikoloji/duygukuramlari-nelerdir.asp> adresinden alınmıştır.

Yılmaz, H., Ergin, E. (2000). *Üniversite öğrencilerinin sahip oldukları duygusal zekâ düzeyi ile 16 kişilik özelliği arasındaki ilişki üzerine bir araştırma*. KATÜ Fatih Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü III. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bilimsel Çalışmaları içinde, Trabzon.

Yılmaz, M.K. (2011). *Çalışanların liderlik tiplerine ilişkin algılamaları ile motivasyon ilişkisi: özel sektör ve kamu sektörü çalışanları üzerine bir alan araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Yılmaz, S. (2007). *Duygusal zekâ ve akademik başarı arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Yorulmaz, M., Kıraç, R. (2019). Duygusal zekâ ile iletişim becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi. 4. *International Health Sciences and Management Conference*.

Yüksel Sahin F. (2010). İletişim becerilerine genel bir bakış. Kaya A. (Ed.), *İnsan ilişkileri ve iletişim*. 15. Baskı. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık. 34–65

Yüksel, A.H. (2009). *Din hizmetlerinde iletişim ve halkla ilişkiler*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık öğretim Fakültesi Yayınları.

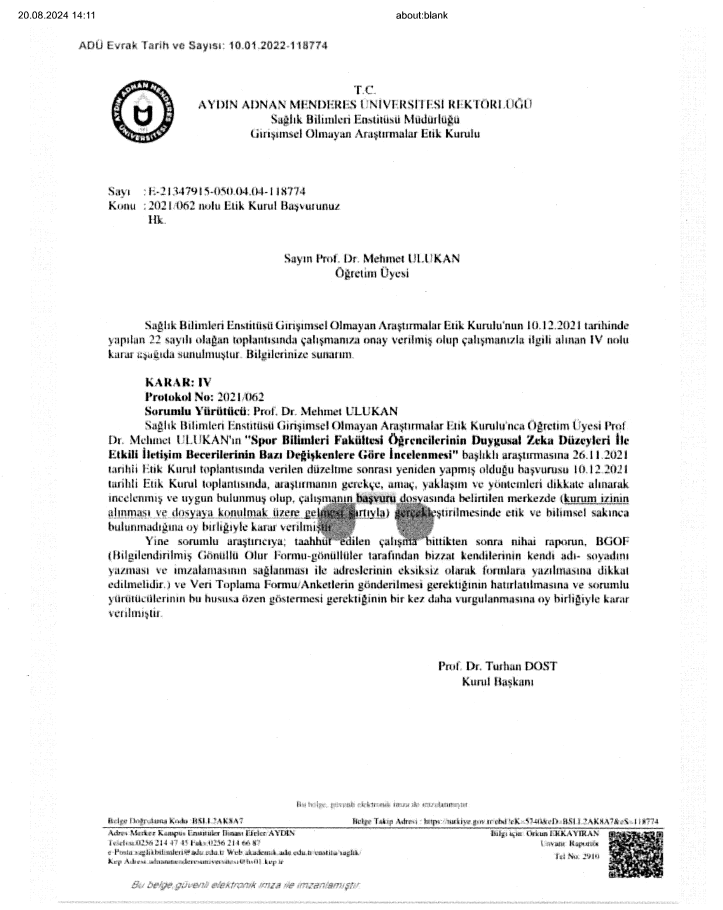
Yüksel, M. (2006). *Duygusal zekâ ve performans ilişkisi (bir uygulama).* Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Yılmaz, M., Üstün, A., Odacı, H. (2009). Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi, 1(1).

Zıllıoğlu, M. (1993). *İletişim nedir?* İstanbul: Cem Yayınevi.

# EKLER

## Ek 1. Etik Kurul Onayı



## Ek- 2. Ölçek Kullanım İzinleri

metin, çizgi, yazı tipi, sayı, numara içeren bir resim

Açıklama otomatik olarak oluşturuldu

metin, ekran görüntüsü, sayı, numara, yazı tipi içeren bir resim

Açıklama otomatik olarak oluşturuldu

## Ek-3. Kişisel Bilgi Formu

**1) Kaç yaşındasınız? (…….…)**

**2) Kaçıncı sınıfsınız? (…..…..)**

**3) Cinsiyetiniz**

( ) Kadın ( ) Erkek

**4)Annenizin eğitim durumu nedir?**

( )İlkokul mezunu ( )Ortaokul mezunu ( )Lise ve dengi okul mezunu

( )Yüksekokul / üniversite mezunu

( )Lisansüstü ( )Diğer (belirtiniz...............................................................)

**5) Babanızın eğitim durumu nedir?**

( )İlkokul mezunu ( )Ortaokul mezunu ( )Lise ve dengi okul mezunu

( )Yüksekokul / üniversite mezunu

( )Lisansüstü ( )Diğer (belirtiniz...............................................................)

**6) Ailenizi toplam gelir durumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?**

( ) Çok yetersiz

( ) Yetersiz

( ) Normal

( ) Oldukça Yeterli

**7) Spor branşınız nedir?**

( ) Bireysel

( ) Takım sporu

Belirtiniz (……………………………)

## Ek-4. Duygusal Zekâ Ölçeği

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aşağıda çeşitli durumlara ilişkin ifadeler bulunmaktadır. Lütfen ifadeyi okuduktan**  **sonra size uyma derecesini sağ taraftaki kutucuklardan birini işaretleyerek belirtiniz.** | **Kesinlikle**  **Katılmıyorum** | **Katılmıyorum** | **Kararsızım** | **Katılıyorum** | **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 1. Başkalarıyla kişisel problemlerim hakkında ne zaman konuşacağımı bilirim. |  |  |  |  |  |
| 2. Engellerle karşılaştığımda, benzer engellerle önceden de karşılaştığımı ve onların üstesinden geldiğimi anımsarım. |  |  |  |  |  |
| 3. Yeni bir şeyler denediğimde genellikle başarısız olacağımı düşünürüm. |  |  |  |  |  |
| 4. Problemleri ele alırken ruh halimin etkisi azdır. |  |  |  |  |  |
| 5. İnsanlar bana kolaylıkla güvenir. |  |  |  |  |  |
| 6. Diğer insanlardan gelen sözel olmayan mesajları anlamakta güçlük çekerim. |  |  |  |  |  |
| 7. Hayatımdaki bazı önemli büyük olaylar neyin önemli olduğunu, neyin önemli olmadığını tekrar gözden geçirmeme yol açmıştır. |  |  |  |  |  |
| 8. Bazen konuştuğum kişinin espri mi yaptığını, ciddi mi olduğunu çıkartamam. |  |  |  |  |  |
| 9. Ruh halim değiştiğinde yeni olanaklar görürüm  / Yeni olanakların farkına varırım. |  |  |  |  |  |
| 10. Duyguların hayatımın niteliğinde / hayat tarzımda çok etkisi yoktur. |  |  |  |  |  |
| 11. Yaşadığım duyguların farkındayımdır. |  |  |  |  |  |
| 12. Genellikle, gelecekte iyi şeyler olacağını beklemem. |  |  |  |  |  |
| 13. Hayatımda bir problemi çözmeye çalışırken olabildiğince duygusal olmamayı yararlı görürüm. |  |  |  |  |  |
| 14. Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim. |  |  |  |  |  |
| 15. Olumlu bir duygu yaşadığımda bu duyguyu nasıl sürdüreceğimi bilirim. |  |  |  |  |  |
| 16. Olayları başkalarının zevkine göre ayarlarım / düzenlerim. |  |  |  |  |  |
| 17. Sosyal olaylarda ne olup ne bittiğini genellikle yanlış yorumlarım. |  |  |  |  |  |
| 18. Beni mutlu eden aktiviteleri arayıp bulurum. |  |  |  |  |  |
| 19. Başkalarına yolladığım sözel olmayan mesajlarımın farkındayımdır. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 20. Başkalarının üstünde bıraktığım etkiyle çok fazla ilgilenmem. |  |  |  |  |  |
| 21. Olumlu bir ruh halinde iken problemleri çözmek kolay gelir. |  |  |  |  |  |
| 22. İnsanların yüz ifadelerini yanlış yorumlayabilirim |  |  |  |  |  |
| 23. Yeni fikirlerle ortaya çıkmamda duygularımın bir yardımı olduğuna inanmam. |  |  |  |  |  |
| 24. Duygularımın neden değiştiğini çoğunlukla anlayamam. |  |  |  |  |  |
| 25. Yeni fikirlerle ortaya çıkmamda olumlu ruh halimin etkili olduğunu düşünmüyorum. |  |  |  |  |  |
| 26. Duygularımı kontrol etmeyi güç buluyorum. |  |  |  |  |  |
| 27. Yaşadığım duyguların kolayca farkında olabilirim. |  |  |  |  |  |
| 28. İnsanların konuşulması güç biri olduğumu söyledikleri olmuştur. |  |  |  |  |  |
| 29. Aldığım görevlerin iyi sonucunu hayal ederek kendimi motive ederim. |  |  |  |  |  |
| 30. İyi bir şey yaptıklarında insanları överim |  |  |  |  |  |
| 31. Başkalarının gönderdikleri sözel olmayan mesajların farkındayımdır. |  |  |  |  |  |
| 32. Başka biri kendi hayatındaki önemli bir olayı benle paylaşırken, neredeyse o olayı kendim yaşamış gibi hissederim. |  |  |  |  |  |
| 33. Duygularımda bir değişiklik hissettiğimde, yeni fikirlerle ortaya çıkmaya eğilimliyimdir. |  |  |  |  |  |
| 34. Problemleri nasıl ele alacağımda duygularım büyük bir rol oynamaz. |  |  |  |  |  |
| 35. Bir mücadeleyle / zorlukla karşı karşıya kaldığımda çabuk pes ederim çünkü başarısız olacağımı düşünürüm. |  |  |  |  |  |
| 36. Diğer insanların ne hissettiklerini sadece onlara bakmakla anlarım. |  |  |  |  |  |
| 37. Kötü hissettiklerinde insanların kendilerini daha iyi hissetmelerine yardımcı olurum. |  |  |  |  |  |
| 38. Engellerle uğraşmayı sürdürmeme yardım için iyi ruh halimden faydalanırım. |  |  |  |  |  |
| 39. Başkalarının ses tonlarından nasıl hissettiklerini anlamayı güç bulurum. |  |  |  |  |  |
| 40. İnsanların bazı şeyleri neden hissettiklerini anlamakta güçlük çekerim. |  |  |  |  |  |
| 41. Yakın arkadaşlıklar kurmayı zor bulurum. |  |  |  |  |  |

## Ek-5. İletişim Becerileri Ölçeği

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Hiç Uygun Değil | Çok Az Uygun | Kısmen Uygun | Çoğunlukla Uygun | Tamamen Uygun |
| 1 | İnsanlara eksiklerini söylerken/iletirken olumlu özelliklerinden de söz ederim. |  |  |  |  |  |
| 2 | İnsanlara başarısızlıklarını ifade ederken başarılı yönlerine de muhakkak değinirim. |  |  |  |  |  |
| 3 | Çevremdeki insanların yanlış ya da hatalarını onları incitmeden dile getiririm. |  |  |  |  |  |
| 4 | Karşımdaki insanın kişiliğini ve benliğini hedef almadığım için konuşmalarım gerginlik yaratmaz. |  |  |  |  |  |
| 5 | Karşımdakine önce olumlu özelliklerinden bahsederek olumsuz yönlerini değiştirmesi için cesaret veririm. |  |  |  |  |  |
| 6 | Günlük yaşamımda insanlarla iletişimimde kullandığım ifadelere ve kelimelere onları incitmemek için çok dikkat ederim. |  |  |  |  |  |
| 7 | Biri benimle konuşurken onunla göz teması kurmaya çalışırım. |  |  |  |  |  |
| 8 | Biri benimle konuşurken onu anladığımı gösteren iletiler veririm. |  |  |  |  |  |
| 9 | Karşımdaki kişi konuşurken beden diline ve yüz ifadesine dikkat ederim. |  |  |  |  |  |
| 10 | Karşımdaki kişi konuşurken, onu anlamak için kullandığı ipuçlarına dikkat ederim. |  |  |  |  |  |
| 11 | Biriyle iletişim halindeyken söylediklerini bütün halinde anlamaya çalışırım. |  |  |  |  |  |
| 12 | Karşımdakini anlamaya çalışırken ihtiyaç duyduğumda soru sorarım. |  |  |  |  |  |
| 13 | Konuşurken etkili göz teması kurarım. |  |  |  |  |  |
| 14 | Konuşmaları dinlerken arkasındaki duyguları da anlamaya çalışırım |  |  |  |  |  |
| 15 | Düşüncelerimi tanımada/fark etmede/anlamada zorluk çekerim |  |  |  |  |  |
| 16 | Genellikle duygularımı tanımada/fark etmede/anlamlandırmada zorluk çekerim |  |  |  |  |  |
| 17 | Kendini rahatlıkla ifade edebilen bir bireyim |  |  |  |  |  |
| 18 | Üzüntülerimi, endişelerimi karşımdaki insana rahatlıkla ifade edebilirim |  |  |  |  |  |
| 19 | Düşüncelerimi başkalarına iletmekte zorluk çekmem |  |  |  |  |  |
| 20 | Karşımdakinin duygu ve düşüncelerini doğru anlayabilirim |  |  |  |  |  |

## Ek-5. İletişim Becerileri Ölçeği

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 21 | Karşımdaki kişinin neye ihtiyacı olduğunu anlar ve onu yargılamadan bu durumu ona iletebilirim |  |  |  |  |  |
| 22 | Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, olaylara onun bakış açısıyla bakabilirim |  |  |  |  |  |
| 23 | Karşımdaki kişinin ne düşündüğünü fark edebilirim |  |  |  |  |  |
| 24 | Karşımdaki kişinin yaşadığı duyguların neler olduğunu fark edebilirim |  |  |  |  |  |
| 25 | Genellikle karşımdaki insanı anlarım |  |  |  |  |  |
| 26 | Karşımdaki kişiye genellikle uygun/yerinde tepkiler veririm |  |  |  |  |  |
| 27 | Karşımdaki kişinin beklentilerinin neler olduğunu fark edebilirim |  |  |  |  |  |
| 28 | Karşımdakinin olumsuz davranışını değiştirmek için onu suçlayıcı bir dille uyarırım |  |  |  |  |  |
| 29 | Karşımdakinin olumsuz davranışları karşısında hissettiğim duyguları ona uygun bir dille iletebilirim/yansıtabilirim. |  |  |  |  |  |
| 30 | Karşımdakinin olumsuz bir davranışını, bendeki etkilerini ona yansıtarak göstermeye çalışırım |  |  |  |  |  |
| 31 | Bir başkasının davranışlarının sonuçlarını görebilmesi için hissettiğim olumsuz duyguları ona iletebilirim. |  |  |  |  |  |
| 32 | İnsanlar “sinirli/huysuz/agresif” gibi özelliklere sahipse onları bu kelimelerle nitelendirmede sakınca görmem |  |  |  |  |  |
| 33 | İnsanların olumsuz davranışlarını gördüğümde hatasını düzeltmesi için gerekirse kötü konuşurum |  |  |  |  |  |
| 34 | İnsanların yanlışlarını düzeltirken kişiliklerine saygı gösterilmesi gerektiğine inanırım |  |  |  |  |  |

**T.C.**

**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**

**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

# BİLİMSEL ETİK BEYANI

“Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Etkili İletişim Becerilerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi” başlıklı Yüksek Lisans tezimdeki bütün bilgileri etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada, bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiz atıf yaptığımı bildiririm. İfade ettiklerimin aksi ortaya çıktığında ise her türlü yasal sonucu kabul ettiğimi beyan ederim.

Selime YILMAZ

… / … /2024