



Duygusal Zekâ ve Yapay Zekâ İlişkisine Teorik Bir Bakış

A Theoretical Perspective on the Relationship between Emotional Intelligence and Artificial Intelligence

ÖZET

Kişisel zekâ olarak duygusal zekâ ve makine zekâsı olarak yapay zekâ, son yirmi yılda ilgili literatürde popüler olmaya başlamıştır. Bu çalışma bu iki kavramı birleştirmekte ve özel güvenlik endüstrisindeki hizmet çalışanlarına odaklanarak duygusal ve yapay zekânın çalışanların verimliliğini artırmasını ve performansını nasıl etkilediğini teorik anlamda araştırmaktadır. Araştırmanın metodoloji Google akademik ortamdan elde edilen literatür bilgilerden yapılan nitel analiz oluşturmaktadır. Araştırmalar, duygusal zekânın çalışanların elde tutulması ve performansı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir; yapay zekâ ise çalışan performansında önemli bir düzenleyici rol oynuyor. Bulgulara ve çıkarımlara ilişkin bir tartışma bu makalenin amacını ortaya çıkarmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Yapay Zekâ, Nitel Çalışma, Duygusal Yapay Zekâ

ABSTRACT

Emotional intelligence as personal intelligence and artificial intelligence as machine intelligence have become popular in the relevant literature over the last two decades. This study combines these two concepts and theoretically explores how emotional and artificial intelligence influence employee productivity and performance, focusing on service workers in the private security industry. The methodology of the research is a qualitative analysis of the literature obtained from the Google academic environment. Research shows that emotional intelligence has a significant impact on employee retention and performance, while artificial intelligence plays an important moderating role in employee performance. A discussion of the findings and implications is the purpose of this paper.

Keywords: Emotional Intelligence, Artificial Intelligence, Qualitative Study, Emotional-Artificial Intelligence

GİRİŞ

Günümüzün ortamı, yıkıcı teknoloji, şiddetli rekabet, sürekli rekabet ve değişken iş koşulları tarafından yönlendirilmekte ve bu da kurumların değişen zamanlara uyum sağlamasını zorunlu kılmaktadır. Teknolojiden bağımsız Duygular, insanın karar verme sürecinde önemli bir rol oynar ve bu nedenle, insan tepkilerini modellemeye çalıştığımızda, özellikle de bu tepkiler diğer insanların davranışlarını etkileyebiliyorsa (örneğin, müşteri memnuniyetinde, örgütsel bağlılıkta, çalışma ekipleri içinde takım çalışmasında, eğitim ve öğretim vb.) akıllı yürütme sürecine dâhil edilmelidir. Goleman (1995) "Duygusal Zekâ" adlı kitabında insan beyni ve sinir sisteminin anatomik ve fizyolojik evrimine çok iyi bir bakış sunarak yeni bir kavram ortaya atmıştır. Benzer şekilde Goleman (1999), "Duygusal Zekâyla Çalışmak" adlı kitabında, kişinin duygusal bölümünün (EQ) önemini göstermek için büyük şirketlerin çalışanlarına yönelik yürüttüğü çeşitli psikolojik araştırmalardan alıntılar yapmıştır. Bir kişinin IQ'su belirli bir iş için kişinin bilişsel yeteneklerini belirlemek için kullanılabilir ancak EQ aynı zamanda bu kişinin o işte başarılı olup olmayacağını tahmin etmek için de gereklidir (Martinez-Miranda ve Aldea, 2005).

Yapay zekânın sektörlerde uygulanması, pazarlama zekâsı, müşteri hizmetleri, sohbet robotları ve mesajlaşma gibi alanlar da dahil olmak üzere önemli ölçüde artmaya başlamıştır (Catherine vd., 2020). Yapay zekânın ana hedeflerinden biri her zaman, akıllı tepkiler üreterek karmaşık görevleri yerine getiren yazılım sistemleri, yani belirli bir alanda insanlar gibi hareket eden ve akıllı yürüten akıllı sistemler oluşturmak olmuştur.

Bu makalede duyguların öneminden ve insanın rasyonel düşünmesindeki önemli rolünden yapay zekâ ile gelişen teknolojinin nasıl bir uyum içinde olacağına dair araştırma sunulmaya çalışılacaktır.

Yapay Zekâ

Yapay zekâ (AI), makine zekâsı olarak anılır ve operasyonel verimliliği artırmak ve geliştirmek için işletmelerde uygulanabilen, insanlar gibi davranan insansı veya insansı olmayan robotlar tarafından gösterilir (Russell ve Norvig, 2006). Her ne kadar 1950'lerde akademik bir disiplin olarak kurulmuş olsa da yapay zekânın ilgili literatürde popülerliği yakın zamana kadar gerçekleşmemiştir. Yapay zekâ (AI), insan zekâsının

Orkun Konak¹

How to Cite This Article

Konak, O. (2023). "Duygusal Zekâ ve Yapay Zekâ İlişkisine Teorik Bir Bakış", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 9(78): 5449-5451. DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/smryj.74062>

Arrival: 06 November 2023
Published: 25 December 2023

Social Mentality And Researcher Thinkers is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

¹ Öğretim Görevlisi, Kocaeli Üniversitesi, Hereke Öİ Uzunyol MYO, Kocaeli, Türkiye

simülasyonudur. İnsan yapımı bilinç ve yapay zekânın ortaya çıkışıyla birlikte endüstriyel süreçlerin yeniden yapılandırılması artık yeniden değerlendiriliyor. Makine öğrenimi, çok büyük verileri kullanarak tahminleri destekler, aynı zamanda verilerden örüntü tanımaya dayalı bilgi çıkarımı yapacak kadar bağımsızdır (Ruhela ve Riaz, 2019).

Yapay Zekâ ve Duygusal Zekâ İlişkisi

“Duygusal hesaplama” terimi 1995 yılında MIT Media Lab'dan Rosalind W. Picard tarafından aynı isimli kitabında ortaya atılmıştır. Duyguların yüze yansıtılmasına ilişkin çalışmalar da, Avrupa SEMAINE projesi (2010'da sona erdi), duygusal açıdan akıllı diyaloglar için kullanıcı duygularını tanıyabilen ve 2 boyutlu görsel-işitsel giriş-çıkış zincirinde uyarlanmış aracı çıktısı üretebilen ilk gerçek zamanlı sistemi sağlamıştır. Benzer projeler arasında Güney Kaliforniya Üniversitesi'nin SimSensei ve 2015'te başlayan ARIA-VALUSPA (Bilgi Asistanlarının Yapay Erişimi-Dil Anlayışına, Sosyal Becerilere ve Kişiselleştirilmiş Yönlere Sahip Sanal Aracılar) yer aldığı yine internet kaynaklarından rastlanılan verilerdir. Bu alanda *Uluslararası Duygusal Bilgi İşlem ve Akıllı Etkileşim Konferansı (ACII)*'nin İngiltere'de düzenlendiği bilinmektedir. Duyguları gösteren akıllı sistemler ortaya çıktığında bu konu daha derinlik kazanacaktır.

Sonuç ve Öneriler

Örgütsel açıdan bakıldığında, çalışanlarda sergilenen Duygusal Zekâ; iş tatmini, performans, örgütsel bağlılık dâhil olmak üzere örgütsel sonuçlarla ilişkilidir (Kafetsios ve Zampetakis, 2008; Nikolaou ve Tsaousis, 2002; Çırak ve Kral, 2011; 2012; Rozell, Pettijohn ve Parker, 2004; Sy, Tramvay ve O'Hara, 2006). Hizmet sektöründe yapay zekânın yoğun olarak kullanılması durumunda duygusal zekâdan uzaklaşan çalışanların müşteri memnuniyetini etkileyebileceğini göstermektedir.

Duygusal zekâ, çalışanların tutum ve davranışlarının (örn. iş performansı, örgütsel bağlılık, çalışanı elde tutma) gibi etkileri düşünüldüğünde konunun önemi daha da iyi anlaşılmaktadır. Bu araştırma, müşterilerin beklentilerini etkileyebilecek çalışanların performansını duygusal zekâ ile müşteri hizmetlerini birbirine bağlayarak çalıştırmanın önemine vurgu yapmaktadır. Yapay zekânın duygularının olup olmayacağı da bilinmeyen diğer durumdur.

Duygusal zekânın çalışanlar ve müşteriler üzerinde yarattığı önemli etki, etkili duygusal zekânın öğrenilmiş bir davranış olabileceği yönündedir. Kurumsal kaynakların çalışanların duygusal yeterliliğini geliştirmek için eğitime ayrılması gerektiğini göstermektedir.

Bu bağlamda önerilerimiz aşağıdaki şekildedir:

- ✓ Duygusal zekâ eğitiminin işletmelerde yaygınlaştırılması bunun akıllı teknolojiklerle desteklemesi sağlanmalıdır. Duygusal zekâ yalnızca çalışanların performansını artırmakla kalmaz, aynı zamanda hizmet endüstrisinde (güvenlik sektörü) ön saflarda yer alan çalışanların duygusal işler yapması göz önüne alındığında, duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki zararlı etkilerini de en aza indirebilir.
- ✓ İnsan kaynağı seçiminde de yapay zekâ teknolojisi kullanılarak

Sınırlamalar ve gelecekteki araştırmalar

Yapay zekânın yeni gündeme taşındığı bu günlerde bu araştırmanın ilerleyen zamanlarda tekrar yapılması konunun önemi açısından etkili olabilir. Ayrıca bu çalışma hizmet sektörü düşünülerek sınırlandırılmış olabilir araştırmanın kapsamı daha genişletilerek tüm sektörler bazında yapılırsa gelecekteki araştırmalara katkısı daha büyük olacaktır.

KAYNAKÇA

Catherine Prentice , Sergio Dominique Lopes & Xuequn Wang (2020) Duygusal zekâ veya yapay zekâ – çalışan perspektifi, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29:4, 377-403, Doi:10.1080/19368623.2019.1647124

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bloomsbury Publishing.

Goleman, D. (1999). *Working with emotional intelligence*. New York

Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 712–722.

Martinez-Miranda, J., & Aldea, A. (2005). Emotions in human and artificial intelligence. *Computers in Human Behavior*, 21(2), 323-341.

- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, 3, 31.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, *10*(4), 327–342. doi:10.1108/eb028956
- Picard, R. W. (2000). *Affective computing*. MIT press.
- Prentice, C., & King, B. (2011). The influence of emotional intelligence on the service performance of casino frontline employees. *Tourism and Hospitality Research*, 11(1), 49–66. doi:10.1057/thr.2010.21
- Prentice, C., & King, B. E. (2012). Emotional intelligence in a hierarchical relationship: Evidence for frontline service personnel. *Services Marketing Quarterly*, 33(1), 34–48. doi:10.1080/15332969.2012.633426
- Poon, J. M. (2004). Career commitment and career success: Moderating role of emotion perception. *Career Development International*, 9(4), 374–390. doi:10.1108/13620430410544337
- Rozell, E. J., Pettijohn, C. E., & Parker, R. S. (2004). Customer-oriented selling: Exploring the roles of emotional intelligence and organizational commitment. *Psychology & Marketing*, 21(6), 405–424. doi:10.1002/(ISSN)1520-6793
- Ruhela, S & Riaz, S (2019). An Intelligent Combination: Assessing the Impact of harmonized Emotional and Artificial Intelligence for the Success of Industry 4.0," 2019 10th International Conference on Computing, Communication and Networking Technologies (ICCCNT), Kanpur, India,. 1-5, doi: 10.1109/ICCCNT45670.2019.8944650.
- Russell, S. J., & Norvig, P. (2016). *Artificial intelligence: A modern approach*. Malaysia: Pearson Education Limited.
- Saxena, P., Priyadarshini, I., Sharma, S., & Jora, R. B. (2022,). Role of Emotional and Artificial Intelligence on Employee Performance in Service Industry: A Review of Literature. In *2022 8th International Conference on Advanced Computing and Communication Systems (ICACCS)* (Vol. 1, pp. 1564-1567). IEEE.
- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461–473. doi:10.1016/j.jvb.2005.10.003